

Conditions Générales de Vente et de prestation de services de la société à responsabilité HOME SERVICES LUX

1. GENERALITES :

1.1. Définitions :

La société à responsabilité limitée HOME SERVICES LUX entend donner aux mots et expressions ci-dessous la définition suivante dans le cadre des présentes conditions générales :

- **Client (s)** : Toute personne physique ou morale, Professionnel ou Consommateur au sens de l'article L.010-1 du Code de la consommation contractant avec la société à responsabilité limitée HOME SERVICES LUX pour avoir recours à ses Services.
- **CGV ou Conditions générales** : Les présentes Conditions Générales de Vente et de prestation de services.
- **Commande (s)** : La ou les commandes passées par le ou les clients pour une ou des prestations de services.
- **Contrat** : Tout accord formalisé sur un support durable spécifiant le service commandé et accepté par les deux parties. Il peut s'agir de tout type de contrat, notamment un Contrat de Services.
- **Contrat de Services** : L'accord entre les Parties aux termes duquel la société à responsabilité limitée HOME SERVICES LUX preste certains services au(x) Client(s).
- **Exigences légales ou réglementaires** : Toutes dispositions légales et/ou réglementaires nationales, européennes voire internationales applicables à la transaction des Parties.
- **Force majeure** : Tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui échappe au contrôle raisonnable des Parties et qui empêche l'une d'elles d'accomplir ses obligations contractuelles, en tout ou en partie.
- **Information confidentielle ou protégée** : Toute information divulguée, générée ou rendue accessible par l'une des Parties, en relation avec le Contrat et qui est désignée ou signalée comme étant confidentielle ou qui, compte tenu de sa nature ou des circonstances, est raisonnablement à considérer comme confidentielle, ou protégée par une loi spéciale (secret professionnel) y compris les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat au sens des lois et règlements relatifs à la protection des données tant au niveau national qu'europpéen.
- **Loi du 1^{er} août 2018** : Loi (luxembourgeoise) relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel en matière pénale ainsi qu'en matière de sécurité nationale.
- **Luxembourg** : Territoire du Grand-Duché de Luxembourg.
- **Partie (s)** : La société à responsabilité HOME SERVICES LUX et/ou le Client.
- **Prestataire** : La société à responsabilité limitée HOME SERVICES LUX, établie et ayant son siège social à L-2651 Luxembourg, 25, rue Saint-Ulric
-, immatriculée auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B 182 029.
- **Prix** : Le prix applicable aux Services tels que spécifiés dans le Contrat conclu entre les Parties.
- **RGPD** : 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.
- **Service (s)** : Toute prestation de la Société décrite dans le Contrat. L'usage des termes « y compris » ou « notamment » dans les présentes CGV implique que l'énumération qui les suit n'est en rien limitative ou exhaustive.

1.2. Champ d'application :

Les Conditions générales sont opposables au Client qui reconnaît en avoir eu connaissance et les accepte sans réserve avant de recourir aux Services du Prestataire.

Les présentes Conditions générales sont consultables sur le site Internet du Prestataire <https://hslforyou.lu/>.

Les présentes Conditions générales sont applicables dans leur intégralité pour toute prestation entre le Prestataire et tous ses Clients au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger, quel que soit le lieu de prestation, sauf convention contraire écrite entre le Prestataire et un Client.

Les présentes Conditions générales prévalent sur tout autre document quelle que soit sa nature et sauf dérogation expresse et écrite du Prestataire.

Le fait de recourir aux Services du Prestataire et de les valider par l'acceptation la commande implique adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions générales.

Le Client reconnaît avoir reçu toute information nécessaire à sa commande.

2. OBJET DES PRESTATIONS :

2.1. Généralités :

Le Prestataire propose des consultations en ligne personnalisées, décrites sur le site internet <https://hslforyou.lu/>. Les Services comprennent, mais ne sont pas limités à, des sessions de consultations individuelles, la mise en place de solutions des suivis, cette liste n'étant pas exhaustive.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les caractéristiques des services proposés, à condition de maintenir une qualité équivalente ou supérieure. Le Client sera informé de toute modification avant la prestation des Services.

Les Services sont fournis via des sessions en ligne aux dates et heures convenues entre le Prestataire et le Client. Les sessions peuvent se dérouler via des plateformes de visioconférence telles que Zoom, Skype, ou toute autre plateforme convenue et choisie par le Prestataire.

Les Services sont effectués dans les termes et conditions des présentes Conditions générales.

2.2. Commandes :

Le Client peut passer commande des Services en ligne directement sur le site internet du Prestataire. La Commande est validée après paiement intégral des Services. Un e-mail de confirmation de commande est envoyé au Client à l'adresse électronique fournie lors de la Commande. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige antérieur ou pour tout autre motif qu'il estime légitime. En cas de refus de commande, le Prestataire informera le Client par e-mail dans un délai raisonnable.

Toute demande de modification de la Commande par le Client après confirmation de la commande est soumise à l'acceptation du Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires en cas de modification de la Commande. En cas d'annulation de la Commande par le Client après sa validation, des frais d'annulation peuvent être appliqués.

Les frais d'annulation sont calculés comme suit :

- Annulation plus de 7 (sept) jours avant le début des services : 10 % (dix pourcents) du montant total de la commande.
- Annulation entre 7 (sept) jours et 48 (quarante-huit) heures avant le début des services : 50 % (cinquante pourcents) du montant total de la commande.
- Annulation moins de 48 (quarante-huit) heures avant le début des services : 100 % (cent pourcents) du montant total de la commande.

2.2.1. Modification des sessions :

Le Client peut demander la modification de la date et de l'heure de la session, sous réserve de disponibilité du Prestataire et moyennant un préavis de 48 (quarante-huit) heures. En cas d'annulation ou de report d'une session par le Prestataire, une nouvelle date sera proposée au Client.

2.2.2. Obligations du Client :

Le Client s'engage à respecter les horaires des sessions relatives aux consultations personnalisées en ligne. En cas de retard du Client, la session se terminera à l'heure initialement prévue sans prolongation. Le Client s'engage également à disposer d'un équipement technique adéquat pour participer aux sessions en ligne (ordinateur, connexion internet, etc.).

En cas d'absence du Client à une session relative aux consultations personnalisées en ligne sans notification préalable dans le délai imparti, la session sera considérée comme due et ne pourra pas être reportée. Aucun remboursement ne sera effectué.

2.3. Droit de rétractation :

Conformément à la législation luxembourgeoise sur la protection des consommateurs, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai de rétractation court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de rétractation par écrit (e-mail et lettre recommandée avec accusé de réception) à l'adresse du Prestataire. Si le Client commence à utiliser les services avant la fin du délai de rétractation, il renonce expressément à ce droit.

2.4. Prix et modalités de paiement :

Les Services sont facturés conformément aux Prix et tarifs applicables en vertu du Contrat signé entre les Parties.

Le Prix est exprimé en euros et toutes taxes comprises (TTC) et est consultable sur le site internet du Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment, mais les services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

Le paiement se fait en ligne via les moyens de paiement sécurisés proposés par le Prestataire et principalement *Stripe*.

Une facture est émise et envoyée au Client par e-mail dès réception du paiement. Les factures sont payables comptant, nettes et sans escompte dès réception.

L'envoi de factures en format papier pourra faire l'objet d'une facturation de la part du Prestataire si le Client en fait la demande.

Le non-paiement des factures communiquées par le Prestataire fera l'objet d'intérêts légaux de retard que le Client soit un Consommateur ou un Professionnel. La loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard est applicable au présentes Conditions générales.

Les intérêts légaux commenceront à courir à partir du lendemain de la date indiquée sur la facture, qui est également la date de réception de cette dernière.

Outre les intérêts légaux sur le montant dû, le Prestataire imputera au Client qui n'aura pas payé la facture communiquée, des intérêts conventionnels à hauteur de 15 % (quinze pourcents) du Prix convenu au Contrat.

Conformément à la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, le Prestataire imputera au Client qui n'aura pas payé la facture communiquée un montant forfaitaire de 40 (quarante) euros pour indemnisation des frais de recouvrement.

Conformément à la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, le Prestataire imputera encore au Client qui n'aura pas payé la facture communiquée une indemnisation raisonnable pour les frais et honoraires d'avocat.

2.5. Conséquences du non-paiement des factures :

Outre les intérêts légaux, en cas de non-paiement et/ou de retard de paiement injustifié de la part du Client, le Prestataire se réserve le droit et après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, de suspendre temporairement l'exécution du Contrat signé entre les parties. En aucun cas, la suspension temporaire du Contrat ne pourra être assimilée à une rupture dudit Contrat.

Le Prestataire pourra demander, outre le montant dû par le Client, une indemnité pour résiliation fautive du Contrat sans préjudice de toute autre somme, notamment dommages et intérêts.

2.6. Contestation des factures :

Que le Client soit un Consommateur ou un Professionnel, toute contestation relative aux montants facturés devra être adressée au Prestataire par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 (huit) jours suivant la réception de la facture litigieuse. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté le montant qui lui est facturé. Si le Client est un professionnel, il ne pourra faire valoir la « facture acceptée ».

3. RESPONSABILITE :

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des dommages indirects résultant de l'utilisation des services. La responsabilité du Prestataire est limitée au montant de la commande passée par le Client. Le

Prestataire ne saurait être tenu responsable en cas de force majeure ou de faute du Client.

Le Prestataire déclare être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle.

4. Protection des données :

Le Client accepte que la relation contractuelle entre le Prestataire et le Client entraîne le traitement des données à caractère personnel fournies par le Client. Les données ne seront conservées et traitées par le Prestataire que dans le but d'exécuter ses engagements contractuels vis-à-vis du Client et de se conformer à ses obligations légales.

Le Prestataire s'engage à traiter les données fournies par le Client conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables au Grand-Duché de Luxembourg, notamment au RGPD et la loi du 1^{er} août 2018. En s'engageant avec le Prestataire, le Client reconnaît et accepte la collecte et le traitement de ses données à caractère personnel tels que précédemment exposés.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition concernant ses données personnelles. Pour exercer ces droits, le Client peut contacter le Prestataire à hsforyou@homeserviceslux.lu.

Le Prestataire met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles du Client contre toute destruction, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé.

5. Confidentialité :

Il est possible qu'une des Parties puisse avoir accès aux informations confidentielles de l'autre Partie. Chaque Partie prendra dès lors 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.

Toute violation de quelque nature que ce soit aux obligations de confidentialité commise par le Client, constatée par le Prestataire ou par un tiers, sera punie d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 2.500 (deux mille cinq cents) euros par infraction constatée à charge du Client envers le Prestataire.

6. Propriété intellectuelle :

Tous les contenus fournis par le Prestataire dans le cadre des services de coaching en ligne (documents, vidéos, enregistrements, etc.) sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle. Le Client s'engage à ne pas reproduire, distribuer ou exploiter ces contenus sans l'autorisation expresse du Prestataire.

Les services et contenus fournis sont strictement réservés à l'usage personnel du Client. Toute utilisation à des fins commerciales ou de formation de tiers est interdite sans accord préalable du Prestataire.

Toute violation de quelque nature que ce soit aux prédictes obligations commises par le Client, constatée par le Prestataire ou par un tiers, sera punie d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 2.500 (deux mille cinq cents) euros par infraction constatée à charge du Client envers le Prestataire.

7. Droit applicable et attribution de juridiction :

Les présentes conditions générales sont soumises exclusivement au droit luxembourgeois. Tout différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes Conditions générales fera l'objet, dans un premier temps, 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 entre le Prestataire et le Client ainsi que des présentes Conditions générales.

8. Divers :

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales à tout moment. Les nouvelles Conditions générales seront applicables dès leur mise en ligne sur le site internet du Prestataire. Il est recommandé au Client de consulter régulièrement les Conditions générales pour se tenir informé des éventuelles modifications. Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une

juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur validité et resteront applicables au Contrat.