

Conditions Générales de Vente (CGV)

Prestations de coaching destinées aux particuliers

Article 1. Identification

Libelo, entreprise individuelle établie au Grand-Duché de Luxembourg
 Adresse : 21, Rue Glesener, L-1631 Luxembourg
 Email : hello@libelo.lu
 Responsable : Ana Belén Gamero Vizcaino
 Numéro d'immatriculation / RCS : A46587
 Numéro d'autorisation d'établissement : 10188664/0
 Numéro de TVA : LU37116232
 Assurance responsabilité civile professionnelle : 20975937
 Libelo exerce une activité d'accompagnement, de formation, de coaching non thérapeutique, en présentiel et/ou à distance.

Article 2. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations de coaching proposées par Libelo à destination de clients particuliers, incluant notamment :

- des séances individuelles pour adultes ou adolescents,
- des séances en visioconférence ou en présentiel,
- des forfaits incluant plusieurs séances,
- des supports d'accompagnement remis sous format numérique,
- la prise de rendez-vous par email, téléphone ou plateforme en ligne.

Toute réservation ou commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Article 3. Nature des prestations et obligations de moyens

Les prestations fournies par Libelo sont des prestations intellectuelles immatérielles reposant exclusivement sur une obligation de moyens, et non de résultat.

Elles visent notamment à favoriser :

- la réflexion personnelle,
- la prise de conscience,
- la clarification des objectifs,
- la motivation,
- la progression personnelle.

Les prestations ne constituent en aucun cas :

- un diagnostic médical ou psychologique,
- un traitement thérapeutique ou psychiatrique,
- un acte de psychothérapie,
- un avis médical, juridique, fiscal ou financier,
- un service de santé au sens du droit luxembourgeois.

Les exercices proposés ne remplacent aucun suivi médical ou thérapeutique.

Libelo se réserve le droit d'orienter le client vers un professionnel compétent (médecin, psychologue, psychiatre) si la situation l'exige.

Article 4. Public concerné, mineurs et rôles des représentants légaux

Les prestations proposées par Libelo s'adressent à des adultes et à des adolescents.

Lorsqu'un bénéficiaire est mineur, l'accompagnement ne peut débuter qu'après réception d'une autorisation écrite, expresse et préalable d'un représentant légal.

Le représentant légal reconnaît expressément que :

- les prestations proposées constituent un accompagnement de coaching non thérapeutique,
- Libelo n'intervient ni dans les décisions médicales, ni dans les décisions scolaires, éducatives ou d'orientation,
- l'accompagnement ne se substitue en aucun cas aux responsabilités parentales.

Les échanges intervenant au cours des séances avec un mineur sont strictement confidentiels, sous réserve :

- des obligations légales de signalement,
- des situations de danger grave et immédiat.

Le représentant légal demeure seul responsable :

- des décisions prises pour le mineur en dehors des séances,
- de l'interprétation des échanges réalisés,
- des suites données à l'accompagnement, notamment en cas de désaccord entre le mineur et son entourage.

Les désaccords parentaux, les attentes non partagées ou une évolution jugée insuffisante ne peuvent, à eux seuls, engager la responsabilité de Libelo.

Libelo n'exerce aucun rôle d'autorité, de surveillance ou de contrôle sur le mineur en dehors du temps strict des séances, et n'assume aucune fonction éducative ou disciplinaire.

Article 5. Prise de rendez-vous et validité des forfaits

La prise de rendez-vous peut se faire :

- par email,
- par téléphone,
- via une plateforme de réservation en ligne.

La réservation est considérée comme ferme :

- après confirmation écrite du rendez-vous, et
- le cas échéant, après règlement de la séance ou du forfait.

Validité des forfaits

Le paiement complet est exigé au moment de la commande.

Durée de validité :

- forfait 4 séances : 8 semaines,
- forfait 8 séances : 16 semaines,
- forfait 12 séances : 24 semaines.

Les séances non utilisées à l'expiration du délai ne sont ni remboursables ni transférables, et ne peuvent être converties en crédit ou autre service.

Article 6. Séance découverte

Libelo propose une séance découverte gratuite de trente (30) minutes.

Cette séance :

- est sans engagement,
- n'a pas vocation à délivrer un accompagnement complet,
- ne peut être reprogrammée qu'une seule fois, sous réserve d'un préavis minimum de 12 heures.

Article 7. Tarifs et modalités de paiement

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC). Si la TVA n'est pas applicable cela est précisé sur la facture.

Modes de paiement acceptés :

- virement bancaire,
- Payconiq,
- Stripe ou autre solution de paiement sécurisé en ligne,
- espèces.

Toute séance commencée est due et non remboursable.

En cas de retard de paiement, des intérêts pourront être appliqués conformément au taux légal en vigueur au Luxembourg.

Article 8. Droit de rétractation (contrats conclus à distance)

Conformément à la Directive (UE) 2011/83, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat à distance.

Exécution avant la fin du délai

Lorsque le client demande expressément le démarrage de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation, il reconnaît :

- renoncer à son droit de rétractation pour la partie de la prestation exécutée,
- que toute séance réalisée durant ce délai est due.

Conditions Générales de Vente (CGV)

Prestations de coaching destinées aux particuliers

Conformément à la Directive (UE) 2011/83, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat à distance.

Exécution avant la fin du délai

Lorsque le client demande expressément le démarrage de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation, il reconnaît :

- renoncer à son droit de rétractation pour la partie de la prestation exécutée,
- que toute séance réalisée durant ce délai est due.

La première séance d'un forfait constitue le début d'exécution du contrat, entraînant la perte du droit de rétractation pour l'ensemble du forfait.

Le formulaire type de rétractation (UE) est à votre disposition en pp.4-5 si vous le souhaitez.

Article 9. Annulation, report, interruption et retard

Les dispositions du présent article s'appliquent sous réserve des cas de force majeure définis à l'article 15.

Toute séance réservée implique la mobilisation d'un créneau horaire dédié et la réservation exclusive du temps de Libelo.

Annulation ou report par le client

Toute annulation ou demande de report doit être notifiée par écrit.

- Annulation ou report plus de vingt-quatre (24) heures avant la séance : possible sans frais.
- Annulation ou report moins de vingt-quatre (24) heures avant la séance : la séance est due et non remboursable.

Cette règle se justifie par l'impossibilité, pour Libelo, de reprogrammer le créneau réservé dans un délai aussi court.

Retard et non-présentation

En cas de retard du client :

- la séance se termine à l'horaire initialement prévu, sans prolongation,
- tout retard supérieur à quinze (15) minutes sans information préalable est assimilé à une non-présentation.

Toute non-présentation, sauf cas de force majeure, entraîne la facturation intégrale de la séance.

Interruption volontaire

Toute séance interrompue à l'initiative du client, pour quelque motif que ce soit, est considérée comme intégralement réalisée et due.

Forfaits

Tout forfait entamé est dû dans son intégralité.

Les séances non utilisées à l'expiration du délai de validité du forfait ne donnent lieu à aucun remboursement ni report, sauf accord exprès et écrit de Libelo.

Article 10. Responsabilité, limites et absence de garantie

Les prestations proposées par Libelo reposent sur une obligation de moyens et non de résultat.

Le client reconnaît expressément que :

- l'accompagnement proposé implique une participation active et personnelle,
- les résultats éventuels dépendent de nombreux facteurs extérieurs à l'intervention de Libelo,
- aucune évolution, amélioration ou résultat spécifique ne peut être garanti.

Libelo ne saurait être tenue responsable :

- des décisions prises par le client à l'issue ou en dehors des séances,
- des conséquences personnelles, familiales, scolaires ou professionnelles des choix du client,
- de l'absence de résultats perçus ou attendus,
- d'une interprétation subjective, émotionnelle ou erronée des échanges réalisés.

Aucune demande de réparation, indemnisation ou compensation ne saurait être fondée exclusivement sur :

- un ressenti personnel,
- une déception quant aux résultats obtenus,
- une attente implicite ou non formalisée contractuellement.

La responsabilité financière de Libelo, lorsqu'elle serait engagée, est strictement limitée au montant effectivement payé par le client pour la prestation concernée.

Libelo ne saurait être tenue responsable des préjudices indirects, immatériels ou consécutifs, tels que notamment la perte de chance, la perte d'opportunité ou le préjudice moral.

La présente limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde ou de dommage corporel causé par Libelo.

Article 11. Engagement du client

Le client s'engage à adopter une attitude active, respectueuse et collaborative tout au long de l'accompagnement.

À ce titre, le client s'engage notamment à :

- respecter les horaires et modalités convenues,
- fournir des informations exactes et sincères,
- disposer d'un environnement et d'un matériel adaptés pour les séances à distance,
- signaler toute difficulté susceptible d'affecter le bon déroulement des séances.

Le client reconnaît que le non-respect de ces engagements est susceptible :

- d'altérer la qualité de l'accompagnement,
- d'entraîner l'interruption des séances à l'initiative de Libelo,
- sans que cela n'ouvre droit à remboursement ou indemnisation.

Pour les mineurs, le représentant légal garantit le respect de ces engagements et en assume pleinement les conséquences.

Conditions Générales de Vente (CGV)

Prestations de coaching destinées aux particuliers

Article 12. Données personnelles (RGPD)

Les données personnelles sont traitées conformément au RGPD et à la législation luxembourgeoise.

Responsable du traitement : Ana Gamero

Finalités : gestion administrative, prise de rendez-vous, facturation, suivi client

Base légale : exécution contractuelle, consentement, obligation légale

Durée de conservation : 5 ans après la dernière séance

Autorité de contrôle : CNPD Luxembourg

Article 13. Confidentialité

Les échanges en séance sont strictement confidentiels, sauf :

- danger grave et immédiat,
- obligation légale de divulgation,
- demande explicite du mineur d'informer le parent.

Tout enregistrement des séances est interdit sans accord écrit préalable des deux parties.

Article 14. Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus remis (PDF, supports, exercices, méthodes, contenus numériques) demeure la propriété exclusive de Libelo.

Le client bénéficie d'une licence d'usage personnelle, non exclusive et non commerciale.

Toute reproduction, diffusion, revente ou utilisation à des fins concurrentes est interdite.

Article 15. Force majeure et empêchement indépendant de la volonté des parties

Aucune des parties ne saurait être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations contractuelles lorsque celle-ci résulte d'un événement constitutif de force majeure au sens du droit luxembourgeois.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative :

- les catastrophes naturelles,
- les incendies, inondations ou tempêtes,
- les épidémies ou pandémies,
- les décisions administratives ou gouvernementales,
- les grèves générales,
- les pannes généralisées de réseaux ou de services de télécommunication,
- les interruptions majeures et imprévisibles de services numériques indépendantes de la volonté des parties.

La partie invoquant un cas de force majeure s'engage à en informer l'autre partie dans les meilleurs délais, et à en justifier la réalité si nécessaire.

En cas de force majeure, l'exécution des obligations contractuelles est suspendue pendant la durée de l'événement, sans que la responsabilité de Libelo ne puisse être engagée.

Empêchement personnel du client

Les empêchements personnels du client, tels que notamment :

- maladie légère ou passagère,
- fatigue ou surcharge émotionnelle,
- imprévu familial ou professionnel,
- difficulté d'organisation personnelle,
- problème de connexion ou d'équipement informatique personnel,

ne constituent pas des cas de force majeure.

Dans ces situations, les conditions d'annulation, de report ou de non-présentation prévues aux présentes CGV demeurent pleinement applicables.

Empêchement affectant Libelo

En cas d'empêchement exceptionnel affectant Libelo (maladie grave, accident, indisponibilité majeure), la séance sera reportée à une date ultérieure convenue entre les parties, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée.

Absence de remboursement automatique

La survenance d'un événement de force majeure ou d'un empêchement indépendant de la volonté des parties n'ouvre pas droit automatiquement à remboursement.

Selon les circonstances, Libelo pourra proposer un report de séance ou une adaptation des modalités d'accompagnement, sans que cela ne constitue une obligation contractuelle.

Si la situation de force majeure se prolonge au-delà de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties pourra mettre fin au contrat de plein droit, sans indemnité.

Article 16. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit luxembourgeois.

Client consommateur résidant dans l'Union européenne :

- compétence des juridictions du pays de résidence du client,
- ou des juridictions luxembourgeoises.

Client hors Union européenne :

- compétence exclusive des juridictions luxembourgeoises.

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges est accessible à l'adresse :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Références juridiques

- Code civil luxembourgeois, articles 1134 à 1152 – obligations contractuelles, obligation de moyens et responsabilité.
- Code de la consommation luxembourgeois, notamment articles L.010-1 et suivants – information et protection du consommateur.
- Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs (droit de rétractation, contrats à distance).
- Règlement (UE) n°1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 ("Bruxelles I bis") relatif à la compétence judiciaire et à l'exécution des décisions en matière civile et commerciale.
- Règlement (CE) n°593/2008 du 17 juin 2008 ("Rome I") sur la loi applicable aux obligations contractuelles.
- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) relatif à la protection des données à caractère personnel.
- Loi luxembourgeoise du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et mise en œuvre du RGPD.

Formulaire type de rétractation

(conformément aux articles L.222-9 à L.222-14 du Code de la consommation luxembourgeois)

A adresser à :

Libelo, 21, rue Glesener, L-1631 Luxembourg

Email : hello@libelo.lu

IDENTIFICATION DU CLIENT

Nom et prénom	:	
Adresse	:	
Code postal et ville	:	
Pays	:	
E-Mail	:	

IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT LÉgal SI LE CLIENT EST MINEUR

Nom et prénom du représentant légal	:	
Lien avec le mineur : (père, mère, tuteur)	:	
E-Mail du représentant légal	:	

OBJET DE RÉTRACTATION

Je notifie par la présente ma volonté d'exercer mon droit de rétractation concernant le contrat de coaching conclu avec Libelo.

Référence du contrat / devis	:													
Date de conclusion du contrat (correspond à la date d'acceptation écrite ou électronique de l'offre)	:	<table><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>J</td><td>J</td><td>M</td><td>M</td><td>A</td><td>A</td></tr></table>							J	J	M	M	A	A
J	J	M	M	A	A									

Le délai de rétractation court à compter du lendemain de cette date et expire après quatorze (14) jours calendaires.

Fait à :

Le :

Signature manuscrite du client (ou du représentant légal s'il s'agit d'un mineur)

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours si vous êtes consommateur.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à l'adresse suivante : Libelo, 21 Rue Glesener L-1631 Luxembourg votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé ci-avant mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Prestations commencées avant la fin du délai de rétractation

Si vous avez demandé expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, vous serez tenu(e) de payer le montant proportionnel correspondant au service déjà exécuté jusqu'au jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation, conformément à l'article L.222-11 du Code de la consommation. Si le service est entièrement exécuté avant la fin du délai de rétractation avec votre accord préalable, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé.