



Conditions de participation

Rosa Lëtzebuerg asbl · Version du 18 octobre 2026

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PARTICIPATION AUX FORMATIONS

Rosa Lëtzebuerg asbl – formations.lgbt

Version du 18 octobre 2026

Article 1 – Identification de l'organisme de formation

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Participation (ci-après « CGV ») sont établies par :

Rosa Lëtzebuerg asbl

19, rue du Saint Esprit

L-1475 Luxembourg

RCS Luxembourg : F287

Téléphone : +352 26 1996 100

E-mail : booking@formations.lgbt

Site internet : <https://formations.lgbt>

Rosa Lëtzebuerg asbl est agréée par arrêté ministériel du 12 mars 2025 comme organisateur de cours de formation professionnelle continue, conformément à l'article L.542-2 du Code du travail luxembourgeois.

Dans les présentes CGV, Rosa Lëtzebuerg asbl est désignée comme « l'Organisme ».

Article 2 – Objet et champ d'application

Les présentes CGV définissent les modalités d'inscription, de réservation, de commande, de facturation, de paiement, de participation, d'annulation et de réalisation des formations, ateliers, séminaires et prestations pédagogiques proposés par l'Organisme.

Elles s'appliquent notamment aux prestations suivantes :

- Les formations à dates ouvertes, permettant l'inscription individuelle à une session programmée ;
- Les formations en groupe fermé, organisées à la demande d'une entreprise, d'une association, d'une administration, d'un établissement scolaire ou de toute autre organisation ;
- Les formations sur mesure, comprenant la conception ou l'adaptation de contenus pédagogiques ;
- Les ateliers, interventions et formations réalisés en présentiel, à distance ou sous forme hybride.

Les présentes CGV s'appliquent aux personnes physiques et morales qui commandent ou financent une formation, ci-après désignées comme le « Client ».

La personne qui suit effectivement la formation est désignée comme le « Participant ».

Lorsque le Client et le Participant sont des personnes distinctes, notamment en cas d'inscription par un employeur, le Client est responsable de ses obligations contractuelles et financières, tandis que le Participant est tenu de respecter les règles de participation.

Les présentes CGV ne portent pas atteinte aux dispositions légales impératives applicables aux consommateurs.

Article 3 – Documents contractuels

Les relations contractuelles sont régies par les documents suivants, selon leur applicabilité :

1. Le devis, l'offre de formation, la convention ou le contrat particulier accepté par les parties ;
2. La confirmation écrite de réservation ou de commande ;
3. Les conditions particulières éventuellement mentionnées dans la fiche de formation ;
4. Les présentes CGV ;

5. Les informations pédagogiques et organisationnelles communiquées au Client.

En cas de contradiction, les stipulations particulières expressément acceptées par les deux parties prévalent sur les présentes CGV, dans les limites autorisées par la loi.

Les CGV applicables sont celles communiquées au Client avant la conclusion du contrat. Toute modification ultérieure ne s'applique pas rétroactivement aux commandes déjà confirmées sans accord des parties.

Article 4 – Présentation et organisation des formations

Les caractéristiques essentielles de chaque formation sont indiquées dans le catalogue, la fiche descriptive, le programme ou l'offre correspondante.

Ces informations précisent notamment, selon le cas :

- L'intitulé et les objectifs pédagogiques ;
- Le public concerné et les éventuels prérequis ;
- Le contenu et les principales méthodes pédagogiques ;
- La durée, les dates et les horaires ;
- Le lieu et les modalités de participation ;
- La langue de la formation ;
- Le prix et les éventuels frais supplémentaires ;
- Les modalités d'évaluation et d'attestation, lorsqu'elles sont prévues.

L'Organisme s'engage à mobiliser les moyens pédagogiques et humains raisonnablement nécessaires à la bonne réalisation des formations.

Il conserve la possibilité d'adapter les méthodes pédagogiques et le déroulement pratique lorsque ces adaptations ne modifient pas substantiellement les objectifs ou les caractéristiques essentielles de la prestation convenue.

Aucun résultat individuel, professionnel, personnel ou organisationnel déterminé ne peut être garanti.

Article 5 – Inscription aux formations à dates ouvertes

L'inscription à une formation à dates ouvertes est effectuée par l'intermédiaire du site <https://formations.lgbt> ou par tout autre moyen expressément accepté par l'Organisme.

Le Client communique les informations nécessaires à la réservation, à l'organisation pédagogique et, le cas échéant, à la facturation.

Avant de finaliser son inscription, le Client peut vérifier les informations saisies et prendre connaissance des présentes CGV.

L'inscription devient contractuellement ferme lorsque l'Organisme transmet une confirmation écrite de réservation, sous réserve des droits légaux de rétractation.

La confirmation est adressée par courrier électronique et contient les principales informations relatives à la session réservée.

Les places sont attribuées dans la limite des disponibilités et selon l'ordre de validation des inscriptions.

Une demande placée sur liste d'attente ne constitue pas une réservation ferme et n'entraîne aucune obligation de paiement.

Lorsqu'une place se libère, l'Organisme peut proposer une inscription à la personne suivante sur la liste d'attente, dans les conditions et le délai indiqués dans la proposition.

Une inscription n'est confirmée qu'après acceptation et validation de la place proposée.

Article 6 – Formations exclusives et formations sur mesure

Les formations organisées exclusivement pour une structure ainsi que les prestations sur mesure font l'objet d'une offre ou d'un devis spécifique.

Cette offre précise notamment :

- Les objectifs et le périmètre de la prestation ;
- Le nombre prévisionnel de participants ;

- Les dates ou modalités de planification ;
- Le lieu de réalisation ;
- Les prestations pédagogiques incluses ;
- Les éventuels travaux de préparation et de conception ;
- Le prix et les modalités de paiement ;
- Les frais supplémentaires éventuels ;
- Les conditions particulières de modification ou d'annulation.

La commande devient ferme après acceptation écrite de l'offre par le Client et confirmation de sa prise en charge par l'Organisme.

Une validation par courrier électronique peut constituer une acceptation écrite lorsqu'elle permet d'identifier clairement le Client et l'offre acceptée.

Pour les formations sur mesure, les travaux de conception pédagogique peuvent débuter dès la confirmation de la commande, sous réserve des dispositions légales applicables aux consommateurs.

Lorsque des travaux préparatoires spécifiques sont nécessaires, leur nature et leur coût doivent être identifiés dans l'offre ou pouvoir être déterminés selon des modalités convenues au préalable.

Article 7 – Tarifs et fiscalité

Les prix applicables sont ceux indiqués au moment de la réservation ou dans le devis accepté.

Les prix sont exprimés en euros.

L'Organisme n'est pas assujéti à la TVA. Les prix indiqués sont des prix définitifs ; aucune TVA n'est facturée. La mention correspondante figure sur les devis et les factures conformément à la législation luxembourgeoise.

Sauf indication contraire, les prix comprennent les prestations pédagogiques et les supports expressément annoncés dans l'offre.

Les frais de déplacement, de transport, d'hébergement et de restauration des Participants ne sont pas inclus, sauf stipulation contraire.

Pour les formations organisées chez le Client, les frais de déplacement, de séjour, de location de salle, d'équipement ou de logistique de l'Organisme sont facturés uniquement lorsqu'ils sont prévus dans l'offre ou acceptés préalablement par le Client.

Une prise en charge partielle ou totale du prix par le Fonds pour l'Égalité d'Accès à la Formation (FEAF) peut être accordée sur demande, avant l'inscription ou l'acceptation du devis, selon le règlement du Fonds publié sur le site. Elle ne constitue pas un droit. La part prise en charge est déduite du devis ou de la facture ; les conditions d'annulation de l'article 10 s'appliquent à la part restant à la charge du Client.

Article 8 – Facturation et paiement

Les factures sont émises par l'Organisme et adressées au Client ou à l'entité désignée comme responsable du paiement lors de la réservation ou de la commande.

Sauf disposition contraire figurant dans l'offre ou la confirmation de réservation, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours calendrier suivant leur réception.

Lorsque le Client est une organisation et que la prise en charge par un tiers est prévue, le Client doit communiquer avant la formation les références et informations administratives nécessaires à la facturation.

L'existence d'une procédure interne de commande, de validation ou de remboursement chez le Client ne suspend pas les obligations de paiement contractuellement convenues.

Pour les Clients professionnels, tout retard de paiement entraîne de plein droit, conformément à la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, des intérêts au taux légal applicable aux transactions commerciales ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Pour les consommateurs, les intérêts de retard sont dus selon les règles du droit commun après mise en demeure.

En cas de défaut de paiement persistant, l'Organisme peut suspendre l'acceptation de nouvelles commandes ou l'exécution de prestations futures, dans les limites autorisées par la loi et après information appropriée du Client.

Une contestation motivée concernant une facture doit être adressée à l'Organisme dans les meilleurs délais. Elle

ne prive pas le Client de ses droits légaux.

Article 9 – Droit légal de rétractation des consommateurs

Lorsqu'un Client personne physique conclut un contrat à distance ou hors établissement à des fins étrangères à son activité professionnelle, il bénéficie, dans les conditions prévues par le Code de la consommation luxembourgeois, d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendrier à compter de la conclusion du contrat.

Le Client peut exercer ce droit sans avoir à fournir de justification, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté envoyée par courrier postal ou par courrier électronique à :

booking@formations.lgbt

Le Client peut également utiliser le formulaire type de rétractation figurant à la fin des présentes CGV.

L'Organisme confirme la réception de la demande lorsqu'elle est transmise par voie électronique.

En cas de rétractation valablement exercée, les sommes devant être remboursées sont restituées dans les quatorze (14) jours suivant la notification de la décision de rétractation, conformément aux dispositions légales applicables.

Lorsque la formation débute avant l'expiration du délai de rétractation, le Client est invité, lors de l'inscription, à demander expressément que la prestation commence avant la fin de ce délai et à reconnaître qu'il perd son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée. En cas de rétractation après le début de la prestation, le Client doit à l'Organisme un montant proportionnel à la partie de la prestation fournie jusqu'à la communication de sa décision.

Lorsque la prestation a été pleinement exécutée dans les conditions légales permettant la perte du droit de rétractation, ce droit peut cesser de s'appliquer.

Les exceptions légales éventuelles au droit de rétractation sont appréciées selon la nature effective de la prestation concernée. La seule fixation d'une date de formation ne suffit pas, en soi, à exclure automatiquement ce droit.

Les dispositions du présent article prévalent sur les conditions contractuelles d'annulation lorsqu'elles sont légalement applicables.

Article 10 – Annulation d'une inscription à une formation à dates ouvertes

10.1 Modalités de notification

Toute demande d'annulation est effectuée par l'intermédiaire de l'espace personnel du Client sur le site formations.lgbt, lorsque cette fonctionnalité est disponible, ou par courrier électronique à booking@formations.lgbt.

La date retenue est celle de la réception de la demande par l'Organisme ou de son enregistrement effectif dans l'espace personnel.

Les délais sont calculés en jours calendrier, par rapport à la date de début de la formation.

10.2 Conditions d'annulation

Sous réserve du droit légal de rétractation, des cas de force majeure et des autres dispositions impératives applicables, les conditions suivantes s'appliquent :

Annulation au moins quatorze (14) jours calendrier avant le début de la formation :

L'annulation est gratuite. Les éventuels montants déjà réglés sont intégralement remboursés.

Annulation entre treize (13) et sept (7) jours calendrier avant le début de la formation :

Une indemnité d'annulation équivalente à 50 % du prix de l'inscription peut être facturée.

Annulation moins de sept (7) jours calendrier avant le début de la formation :

Une indemnité d'annulation de 80 % du prix de l'inscription peut être facturée.

Absence sans annulation préalable :

Le Participant qui ne se présente pas à la formation sans annulation préalable est redevable de 100 % du prix de l'inscription.

Dans tous les cas, le Client peut proposer sans frais une personne de remplacement (article 11) ; l'indemnité n'est alors pas due. Si l'Organisme parvient à réattribuer la place, l'indemnité est réduite aux frais effectivement exposés.

Les indemnités prévues correspondent à une estimation préalable des conséquences économiques d'une annulation, notamment en raison de l'immobilisation d'une place, de l'engagement des intervenants et des frais d'organisation.

Elles ne peuvent être appliquées dans des conditions contraires aux dispositions légales impératives, notamment en matière de protection des consommateurs ou de clauses abusives.

L'Organisme examine toute contestation motivée relative au montant de l'indemnité.

10.3 Désistement pour motif grave

En cas de maladie, d'accident, de décès d'un proche ou de circonstance exceptionnelle dûment justifiée, le Client est invité à contacter l'Organisme dans les meilleurs délais.

L'Organisme privilégie, dans la mesure du possible, une solution adaptée, notamment un report de participation, un remplacement ou une réduction des frais d'annulation.

Lorsque les circonstances constituent un cas de force majeure au sens du droit applicable, les dispositions de l'article 15 prévalent.

Article 11 – Remplacement d'un Participant et report d'inscription

Pour les formations à dates ouvertes, le Client peut demander le remplacement d'un Participant par une autre personne sans frais supplémentaires.

Le remplacement est possible jusqu'au début de la formation, sous réserve que la nouvelle personne remplisse les prérequis éventuels et que les informations nécessaires puissent être communiquées à temps.

Lorsque l'inscription est financée par une organisation, la demande de remplacement doit être effectuée par la personne habilitée ou avec son accord.

Le report d'une inscription vers une autre session programmée peut être accordé sous réserve des places disponibles.

Une demande de report formulée au moins sept (7) jours calendrier avant la date prévue est, en principe, acceptée sans frais, à condition qu'une session équivalente soit disponible.

Toute demande de report plus tardive fait l'objet d'un examen individuel.

Le report ne constitue pas un droit automatique à la réalisation d'une nouvelle session et ne peut entraîner la perte des droits impératifs du consommateur.

Article 12 – Annulation ou report d'une formation exclusive par le Client

Les dispositions du présent article s'appliquent aux formations organisées exclusivement pour un Client professionnel ou une organisation.

Les conditions particulières expressément convenues dans l'offre prévalent.

12.1 Annulation au moins trente (30) jours calendrier avant la formation

Aucune indemnité forfaitaire d'annulation n'est facturée.

Les prestations préparatoires déjà réalisées ainsi que les frais externes expressément acceptés par le Client et non récupérables peuvent être facturés, dans la mesure où leur facturation est contractuellement prévue et justifiée.

12.2 Annulation entre vingt-neuf (29) et quinze (15) jours calendrier avant la formation

Une indemnité d'annulation équivalente à 30 % du prix de la formation est applicable.

Les frais externes supplémentaires expressément convenus et non récupérables peuvent également être

facturés, à condition de ne pas entraîner une double facturation des mêmes postes de coûts.

12.3 Annulation entre quatorze (14) et huit (8) jours calendrier avant la formation

Une indemnité d'annulation équivalente à 50 % du prix de la formation est applicable.

Les mêmes principes relatifs aux frais externes convenus et à l'absence de double facturation s'appliquent.

12.4 Annulation moins de huit (8) jours calendrier avant la formation

Une indemnité d'annulation équivalente à 100 % du prix de la formation est applicable, sous réserve des dispositions légales impératives.

Aucun frais déjà inclus dans ce montant ne peut être facturé une seconde fois.

12.5 Demande de report

Toute demande de modification de date est adressée par écrit.

L'Organisme s'efforce de proposer une solution lorsque les disponibilités des intervenants et les contraintes organisationnelles le permettent.

Un premier report demandé au moins trente (30) jours calendrier avant la date initialement prévue peut être accepté sans indemnité forfaitaire, sous réserve des frais supplémentaires ou non récupérables préalablement convenus.

Les reports demandés plus tardivement sont soumis à un accord écrit spécifique tenant compte des préparatifs effectués et des disponibilités.

En l'absence d'accord sur une nouvelle date, les règles d'annulation peuvent s'appliquer.

Article 13 – Annulation d'une formation sur mesure

Une formation sur mesure peut comporter une phase de conception distincte de la phase d'animation.

Les prestations de conception, de recherche, d'adaptation pédagogique, de préparation de supports, de coordination et de développement de contenus spécifiquement commandées sont facturables en fonction du travail effectivement réalisé, dans les conditions prévues dans l'offre acceptée.

En cas d'annulation par le Client après le démarrage de la conception :

- Les prestations déjà réalisées restent dues dans les conditions contractuellement convenues ;
- Les frais externes non récupérables préalablement autorisés peuvent être facturés ;
- Les séances d'animation non encore réalisées sont soumises, le cas échéant, aux règles d'annulation prévues à l'article 12 ;
- Aucun coût ne peut être facturé deux fois.

Lorsque la prestation de conception fait l'objet d'un prix forfaitaire, l'offre précise les étapes de réalisation et les modalités de facturation en cas d'interruption.

Toute demande de modification substantielle du contenu, des objectifs, de la durée ou du périmètre de la prestation peut donner lieu à une offre complémentaire soumise à l'accord préalable du Client.

Article 14 – Modification, report ou annulation par l'Organisme

L'Organisme peut être amené à modifier, reporter ou annuler une formation, notamment en cas :

- D'un nombre insuffisant de participants ;
- D'indisponibilité imprévue d'un intervenant ;
- De problème affectant la sécurité ou l'accessibilité du lieu ;
- D'empêchement technique majeur ;
- De force majeure ;
- De circonstances exceptionnelles empêchant la réalisation de la prestation dans des conditions satisfaisantes.

L'Organisme informe les Clients concernés dans les meilleurs délais.

Dans la mesure du possible, une décision d'annulation liée à un nombre insuffisant d'inscriptions est communiquée au moins cinq (5) jours calendrier avant la date prévue.

Cette indication ne constitue pas une garantie de préavis lorsqu'un événement imprévisible impose une décision plus tardive.

L'Organisme peut proposer une nouvelle date, une prestation équivalente ou un intervenant disposant de compétences appropriées.

Toute modification substantielle des caractéristiques essentielles d'une formation nécessite l'accord du Client.

Si la formation est annulée sans prestation équivalente acceptée, les sommes versées pour la partie non réalisée sont intégralement remboursées.

Le Client peut refuser un report ou une modification substantielle et obtenir le remboursement des prestations non réalisées.

Les droits légaux éventuels à indemnisation demeurent réservés.

L'Organisme n'est pas responsable des dépenses personnelles engagées directement auprès de tiers, sauf dans les cas où sa responsabilité serait légalement établie.

Article 15 – Force majeure

Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'un manquement directement causé par un événement constitutif de force majeure au sens du droit luxembourgeois applicable.

La partie qui invoque un tel événement en informe l'autre partie dans les meilleurs délais et communique, dans la mesure du possible, les éléments permettant d'en apprécier la réalité et les conséquences.

Les parties recherchent prioritairement une solution de report ou d'adaptation raisonnable.

Si l'exécution de la prestation devient définitivement impossible, les obligations contractuelles sont traitées conformément au droit applicable.

Les prestations effectivement réalisées restent rémunérées dans les limites prévues par la loi et le contrat.

Les prestations non réalisées font l'objet, selon les circonstances, d'un remboursement ou d'une régularisation financière appropriée.

Une simple convenance personnelle, un changement de planning ou une difficulté organisationnelle ordinaire ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure.

Article 16 – Absence, retard et abandon en cours de formation

Le Participant est tenu de respecter les horaires et les modalités de participation communiqués.

En cas de retard, l'accès à la formation reste possible dans la mesure où celui-ci ne perturbe pas excessivement le déroulement pédagogique.

L'absence ou l'abandon volontaire d'une formation commencée n'ouvre pas automatiquement droit au remboursement.

Pour les formations à dates ouvertes, les conséquences financières sont déterminées selon les conditions contractuelles applicables, sous réserve des droits légaux, des situations de force majeure et de l'appréciation des circonstances particulières.

Pour les formations exclusives ou sur mesure, les prestations réalisées et les engagements contractuels en cours sont pris en compte conformément à l'offre acceptée.

Les parties peuvent convenir d'un aménagement lorsque des circonstances médicales, familiales ou exceptionnelles le justifient.

Article 17 – Obligations des Participants

Chaque Participant s'engage à :

- Respecter les horaires et les consignes organisationnelles ;
- Adopter un comportement respectueux envers les autres Participants et les intervenants ;
- Respecter les règles de sécurité et les consignes des lieux ;
- Participer de manière compatible avec les objectifs pédagogiques ;
- Utiliser correctement le matériel mis à disposition ;

- Respecter la confidentialité et la vie privée d'autrui.

L'Organisme favorise un environnement pédagogique inclusif et respectueux de toutes les personnes, indépendamment notamment de leur orientation sexuelle, identité ou expression de genre, sexe, origine, religion, handicap ou situation personnelle.

Les propos ou comportements discriminatoires, humiliants, menaçants, harcelants ou violents sont interdits.

Article 18 – Confidentialité et cadre de confiance

Certaines formations peuvent porter sur des expériences personnelles, des situations professionnelles sensibles ou des questions relatives à la diversité, aux identités et à la non-discrimination.

Les Participants sont tenus de respecter la confidentialité des témoignages et informations personnelles partagés dans le cadre des échanges pédagogiques.

Ils s'engagent à ne pas divulguer à des tiers des informations permettant d'identifier une autre personne sans son autorisation.

Les échanges ne doivent pas être enregistrés, photographiés, filmés ou diffusés sans autorisation préalable appropriée.

Aucun Participant ne peut être contraint de divulguer des informations personnelles relatives notamment à sa santé, son orientation sexuelle, son identité de genre, ses convictions ou son vécu.

Cette obligation de discrétion ne fait pas obstacle aux communications imposées par la loi, aux signalements légalement protégés ou à la recherche d'une aide nécessaire en cas de danger.

Article 19 – Mesures en cas de comportement inapproprié

En cas de non-respect des règles de participation, l'Organisme peut prendre des mesures proportionnées à la gravité de la situation.

Ces mesures peuvent comprendre un rappel des règles, un avertissement, une suspension temporaire ou, en cas de manquement grave, une exclusion de la formation.

Une exclusion immédiate peut être décidée lorsqu'elle est nécessaire pour protéger la sécurité, la dignité ou l'intégrité des personnes présentes.

Sauf urgence, le Participant concerné est informé des faits reprochés et peut présenter ses observations.

Les conséquences financières d'une exclusion sont appréciées au regard de la gravité du manquement, des prestations déjà réalisées, du préjudice éventuel et des dispositions légales applicables.

Aucune exclusion ne peut entraîner automatiquement la suppression de droits impératifs reconnus par la loi.

Article 20 – Accessibilité et besoins particuliers

L'Organisme s'efforce de rendre ses formations accessibles au plus grand nombre et de tenir compte des besoins particuliers des Participants.

Toute personne peut signaler en amont les aménagements dont elle pourrait avoir besoin, notamment en matière d'accessibilité, de communication, de mobilité ou de conditions de participation.

Ces demandes sont examinées individuellement, dans le respect de la confidentialité et des possibilités matérielles et organisationnelles.

L'Organisme informe la personne concernée lorsqu'un aménagement demandé ne peut raisonnablement être mis en place et recherche, lorsque cela est possible, une solution alternative.

Aucune information médicale détaillée n'est exigée lorsqu'elle n'est pas nécessaire à l'examen de la demande.

Article 21 – Attestations de participation

Une attestation de participation peut être délivrée à l'issue de la formation, selon les modalités annoncées.

Elle mentionne notamment l'intitulé de la formation, la date ou la période ainsi que la durée de participation.

La délivrance d'une attestation suppose une participation effective et, le cas échéant, le respect des conditions pédagogiques annoncées.

Une attestation de participation ne constitue pas une certification de compétences, un diplôme ou une qualification officiellement reconnue, sauf mention expresse contraire.

L'Organisme peut établir une attestation correspondant à la durée réellement suivie lorsque la participation a été partielle.

Article 22 – Propriété intellectuelle et supports pédagogiques

Les supports pédagogiques, présentations, documents, exercices, contenus audiovisuels, méthodes et autres ressources fournis dans le cadre des formations demeurent protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables.

Sauf autorisation écrite, ils sont destinés exclusivement à l'usage personnel ou interne lié à la formation suivie.

Toute reproduction, publication, diffusion à des tiers, exploitation commerciale, mise en ligne ou adaptation substantielle est soumise à l'accord préalable du titulaire des droits.

Pour les formations sur mesure, les droits d'utilisation des livrables spécifiquement commandés sont déterminés par l'offre ou un accord particulier.

À défaut de stipulation spécifique, la commande d'une prestation ne comporte aucun transfert automatique des droits de propriété intellectuelle sur les contenus pédagogiques.

Les droits des auteurs et des tiers restent réservés.

Article 23 – Protection des données à caractère personnel

L'Organisme traite les données à caractère personnel nécessaires à la gestion des inscriptions, des formations, de la facturation, de la participation et de ses obligations légales.

Les traitements sont réalisés conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la législation luxembourgeoise applicable.

Les données personnelles ne sont communiquées qu'aux personnes et prestataires habilités, dans la mesure nécessaire aux finalités poursuivies.

Les informations susceptibles de révéler des catégories particulières de données personnelles font l'objet de garanties appropriées et ne sont recueillies que lorsque cela est nécessaire et juridiquement justifié.

Les personnes concernées disposent des droits prévus par la réglementation applicable.

Les informations détaillées figurent dans la déclaration de protection des données accessible sur le site :

<https://formations.lgbt/weiterbildungen/confidentialite/>

Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à :

dpo@formations.lgbt

Article 24 – Responsabilités

L'Organisme est tenu d'exécuter ses obligations contractuelles avec diligence et professionnalisme.

Il ne saurait être considéré comme garant d'un résultat individuel déterminé, notamment en matière de progression personnelle, de changement organisationnel ou de résultat professionnel.

Chaque Participant demeure responsable de ses effets personnels et du respect des règles de sécurité.

Le Client est responsable de l'exactitude des informations qu'il communique et, lorsqu'il organise une formation dans ses locaux, de la mise à disposition des installations et équipements convenus.

Les responsabilités des parties sont appréciées conformément aux règles de droit applicables.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut exclure ou limiter une responsabilité dont l'exclusion ou la limitation est interdite par la loi, notamment en matière de dommages corporels, de faute intentionnelle ou d'autres droits impérativement protégés.

Article 25 – Réclamations

Toute réclamation relative à une formation, une facture ou l'application des présentes CGV peut être adressée par écrit à :

Rosa Lëtzebuerg asbl

19, rue du Saint Esprit

L-1475 Luxembourg

E-mail : booking@formations.lgbt

La réclamation doit préciser, dans la mesure du possible, la formation concernée, sa date et les éléments à l'origine de la demande.

L'Organisme s'engage à examiner les réclamations de bonne foi et à y répondre dans un délai raisonnable.

Les parties privilégient la recherche d'une solution amiable avant l'engagement d'une procédure contentieuse.

Article 26 – Médiation des litiges de consommation

Lorsqu'un litige oppose l'Organisme à un Client ayant la qualité de consommateur, ce dernier peut, après avoir préalablement tenté de résoudre le différend directement auprès de l'Organisme, recourir à un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Le Service national du Médiateur de la consommation au Luxembourg peut notamment être consulté :

Service national du Médiateur de la consommation

Site internet : <https://mediateurconsommation.lu>

Le recours à la médiation s'effectue selon les conditions applicables à ce service.

Il ne prive pas le consommateur de son droit d'accès aux juridictions compétentes.

Article 27 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit luxembourgeois, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables à certains consommateurs.

Tout différend fait prioritairement l'objet d'une tentative de résolution amiable.

À défaut d'accord, les tribunaux compétents sont déterminés conformément aux règles légales applicables.

Pour les relations contractuelles entre professionnels, les juridictions compétentes de Luxembourg-Ville sont désignées, dans la mesure où une telle attribution de compétence est légalement permise.

Cette disposition ne peut priver un consommateur des protections juridictionnelles impératives dont il bénéficie.

Article 28 – Divisibilité et modification des CGV

Si l'une des dispositions des présentes CGV est déclarée nulle, invalide ou inapplicable, les autres dispositions demeurent applicables dans la mesure où l'économie générale du contrat peut être préservée.

L'Organisme peut modifier les présentes CGV pour l'avenir.

Les nouvelles dispositions sont publiées sur le site internet avec indication de leur date de mise à jour.

Elles s'appliquent aux nouvelles commandes et inscriptions effectuées après leur entrée en vigueur.

Les contrats déjà conclus demeurent régis par les conditions acceptées lors de leur formation, sauf accord ultérieur des parties ou disposition légale contraire.

Les présentes CGV sont rédigées en français. Des traductions peuvent être mises à disposition à titre d'information ; seule la version française fait foi et prévaut en cas de divergence ou de doute.

Annexe – Formulaire type de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de : Rosa Lëtzebuerg asbl, 19, rue du Saint Esprit, L-1475 Luxembourg, e-mail : booking@formations.lgbt

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- Formation / session : _____
- Commandée le (*) / reçue le (*) : _____
- Nom du (des) consommateur(s) : _____
- Adresse du (des) consommateur(s) : _____
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

- Date : _____

(*) Rayez la mention inutile.