

**DEFINITIONS :**

« **MIR BOTZEN** » : désigne la société MIR BOTZEN SARL anciennement NETTOIE EN SERVICE SARL, entreprise de nettoyage, dont les coordonnées et éléments d'identification figurent en pied de page.

« **Client** » : désigne toute personne physique majeure ou morale, quelle que soit sa nationalité ou forme juridique, qu'elle soit un professionnel ou un consommateur, qui est ou qui souhaite entrer en relation contractuelle avec MIR BOTZEN pour bénéficier de prestations de nettoyage.

« **Contrat** » : désigne la documentation régissant les relations contractuelles entre le Client et MIR BOTZEN SARL, qui comprend, par ordre de prévalence décroissant :

- Les Conditions Particulières ;
  - Les Conditions Générales ;
  - Les Annexes qui sont les suivantes :
- Annexe 1. Descriptif des Locaux, Prestations à réaliser, fréquence, produits et matériel
  - Annexe 2. Attestation pour remise de clés
  - Annexe 3. Politique de protection des données personnelles
  - Annexe 4. Formulaire de rétractation

« **Locaux** » : désigne les locaux du Client au sein desquels sont réalisées les Prestations.

« **Prestations** » : désigne les prestations visées à l'article 1 des Conditions Générales.

---

Merci de lire attentivement les Conditions Générales qui règlent les relations contractuelles entre MIR BOTZEN et le Client. Elles s'appliquent à toutes les Prestations effectuées par MIR BOTZEN à la demande du Client.

Le Contrat prévaut sur les éventuelles conditions générales du Client.

Toute dérogation aux Conditions Générales doit être stipulée dans les Conditions Particulières ou dans un avenant écrit signé par les deux parties.

## **1. OBJET DU CONTRAT**

Le Contrat a pour objet les prestations de nettoyage des Locaux du Client.

Les Prestations peuvent, au choix du Client, recouvrir :

- Le nettoyage de base des Locaux, selon une fréquence déterminée dans l'Annexe 1- Prestations à réaliser, fréquence, produits et matériel ;
- Les prestations de nettoyage spécifiques ;
- Le nettoyage des vitres et des cloisons vitrées ;
- Les prestations de nettoyage et de repassage de linge ;
- Les prestations de nettoyage ponctuelles ou exceptionnelles.

La nature et les modalités d'exécution des Prestations sont définies d'un commun accord avec le Client, suite à la visite préalable des Locaux par les Parties, et sont précisées dans l'Annexe 2 - Prestations à réaliser, fréquence, produits et matériel.

Si le Contrat a été conclu sans visite préalable des Locaux et s'il s'avère que des données communiquées par le Client sont inexactes ou incomplètes, MIR BOTZEN pourra, dans un délai de trois (3) mois à compter de la prise d'effet du Contrat, demander la modification du Contrat. La procédure prévue à l'article 6.2. des Conditions Générales pour modifier le prix des Prestations s'applique.

## 2. PRESTATIONS

### 2.1. Planification des Prestations

Sauf accord contraire, MIR BOTZEN réalise les Prestations entre 6 heures et 22 heures, uniquement les jours ouvrables. Les jours et horaires précis d'intervention sont précisés dans les Conditions Particulières ou dans l'Annexe 3 -Planning d'intervention.

Dans le cas où, d'un commun accord des parties, les Prestations seraient exécutées en dehors des jours ouvrables ou des heures normales, le prix des Prestations sera majoré en conséquence.

La durée d'intervention de MIR BOTZEN est d'au minimum une heure. Toute demande d'intervention du Client inférieure à une heure de temps sera comptabilisée comme une heure pleine.

Un planning d'intervention, tenant compte de l'occupation et des spécificités des Locaux, est défini d'un commun accord des parties lors de la conclusion du Contrat ou au plus tard à la date de début des Prestations.

Ce planning d'intervention indique les jours et horaires d'intervention du personnel de MIR BOTZEN ainsi que la nature des Prestations fournies.

### 2.2. Modification / annulation des Prestations

Le Client n'est pas en droit d'annuler une ou plusieurs interventions ou de réduire le volume des Prestations définies aux Conditions Particulières et dans les annexes au Contrat, sans l'accord préalable écrit de MIR BOTZEN.

### 2.3. Matériel & Consommables

Le matériel et les produits de base indispensables à l'exécution des Prestations sont fournis par MIR BOTZEN, pour un nettoyage de base conformément aux règles de l'art.

MIR BOTZEN veille à ce que les produits utilisés soient conformes aux exigences légales en matière de sécurité et d'hygiène.

Si du matériel ou des produits spécifiques sont nécessaires pour réaliser les Prestations, ils seront préalablement définis d'un commun accord des parties, dans l'Annexe 1 - Prestations à réaliser, fréquence, produits et matériel ou dans les Conditions Particulières ou dans un écrit ultérieur. Le prix des Prestations pourra être adapté en conséquence par MIR BOTZEN.

Sauf accord contraire, l'approvisionnement et le stockage des consommables, tel que notamment, papier toilette, essuie-main jetable, savon, gel désinfectant, sont à la charge du Client.

### 2.4. Réception des Prestations et procédure de réclamation

Les Prestations non récurrentes font l'objet d'une fiche d'intervention, remise au Client à la fin de l'intervention ou au plus tard dans les 2 heures qui suivent, afin d'attester de la bonne exécution des Prestations.

La signature de la fiche d'intervention par le Client vaut acceptation des Prestations.

Les Prestations récurrentes font l'objet d'une fiche d'intervention, conservée dans les Locaux et complétée par le personnel de MIR BOTZEN lors de chacune de ses interventions, avec indication du nom du membre du personnel intervenant, des horaires d'intervention et de la nature des Prestations.

**Toute réclamation** concernant le personnel de MIR BOTZEN ou les Prestations doivent, pour être recevables, **être motivées et communiquées par écrit à MIR BOTZEN immédiatement et au plus tard dans les 24 heures** suivant les faits faisant l'objet de la réclamation.

A défaut de réclamation du Client dans le délai susvisé, les Prestations sont réputées acceptées par le Client.

En cas de réclamation, un accusé de réception sera envoyé au Client sous cinq (5) jours ouvrables pour attester de la bonne réception de la réclamation, sauf en cas de réponse avant le terme de ce délai de cinq jours.

La réponse définitive sera envoyée au Client dans la mesure du possible sous quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation sous condition que cette réclamation soit complète et accompagnée des documents justificatifs nécessaires.

MIR BOTZEN tient le Client informé si des circonstances particulières empêchent le bon traitement de la réclamation et le respect des délais indiqués ci-dessus.

### **3. OBLIGATIONS DE MIR BOTZEN**

#### **3.1 Réalisation des Prestations**

MIR BOTZEN met en œuvre tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires à la réalisation des Prestations dans les règles de l'art et les meilleures pratiques professionnelles. Il est tenu à une obligation de moyens quant à la qualité des Prestations réalisées.

#### **3.2 Personnel de MIR BOTZEN**

MIR BOTZEN affecte à la réalisation des Prestations un personnel qualifié et en nombre suffisant pour garantir la bonne exécution et la qualité des Prestations. Il décide seul des profils requis et des moyens à mettre en œuvre.

Le personnel intervenant chez le Client reste en toutes circonstances sous la dépendance, l'autorité et le contrôle de MIR BOTZEN, qui est son seul employeur.

MIR BOTZEN s'engage à recourir à des travailleurs régulièrement employés au regard du droit du travail.

MIR BOTZEN s'engage à faire respecter par son personnel tous les règlements et procédures en vigueur chez le Client en lien avec les Prestations, sous réserve que le Client lui ait communiqués ces règlements et procédures préalablement à l'exécution des Prestations et que ceux-ci soient conformes au Contrat et à la législation en vigueur.

Le personnel de MIR BOTZEN a toujours une tenue correcte et adaptée à sa mission.

#### **3.3 Démarche qualité de MIR BOTZEN**

Dans le cadre d'une démarche qualité, MIR BOTZEN désigne un responsable de chantier pour le respect de l'organisation et de la surveillance de l'exécution des Prestations.

Le responsable de chantier assure la distribution des tâches et vérifie régulièrement la bonne exécution des Prestations par le personnel de MIR BOTZEN.

Le responsable de chantier est l'interlocuteur privilégié du Client.

Le responsable de chantier organise une réunion de coordination avec le Client, à une fréquence à définir entre parties dans l'Annexe 3 – Planning d'intervention, afin d'analyser la qualité des Prestations, la planification des Prestations, les éventuelles demandes ou observations du Client.

### **4. OBLIGATIONS DU CLIENT**

#### **4.1. Coopération du Client**

Le Client s'engage à collaborer activement avec MIR BOTZEN en lui communiquant toute information ou difficulté dont il pourrait avoir connaissance et pouvant avoir un impact sur les Prestations.

Le Client s'engage à donner libre accès aux Locaux au personnel de MIR BOTZEN pour réaliser les Prestations.

Il met gratuitement à disposition du personnel de MIR BOTZEN l'eau et l'électricité nécessaires à l'exécution des Prestations.

Pour les Prestations de repassage, le Client met à disposition une table et un fer à repassage en bon état de fonctionnement.

Le Client est tenu de désencombrer les bureaux et armoires et d'éteindre les ordinateurs et autres appareils électriques avant l'intervention du personnel de MIR BOTZEN. Seules les zones accessibles et les appareils éteints sont entretenus.

Au cas où les Locaux seraient garnis d'installations, meubles ou matériels d'une fragilité nécessitant une attention particulière, le Client en informe MIR BOTZEN avant le début des Prestations.

Si le personnel de MIR BOTZEN se déplace inutilement dans les Locaux ou est dans l'incapacité d'exécuter normalement les Prestations du fait d'un manquement du Client à ses obligations, le temps passé par le personnel de MIR BOTZEN sera facturé au Client sur base des conditions tarifaires habituelles.

#### **4.2. Sécurité des Locaux**

Le Client accueille le personnel de MIR BOTZEN dans les meilleures conditions de travail possible.

Le Client est tenu de fournir à MIR BOTZEN l'inventaire des risques existants pour la santé et la sécurité du personnel en lien avec ses installations et les mesures préventives mises en œuvre lors de la conclusion du Contrat.

Le Client met à la disposition du personnel de MIR BOTZEN le matériel et les moyens de nature à prévenir tout accident de travail ou maladie professionnelle. Il avertit immédiatement MIR BOTZEN en cas d'apparition de maladies contagieuses présentant un risque élevé de contamination pour le personnel de MIR BOTZEN.

Le Client veille à ce que les appareils de levage, les installations de sécurité et autres équipements qu'il met à la disposition du personnel de MIR BOTZEN soient conformes aux normes en vigueur et restent en bon état de fonctionnement.

Toutes les situations présentant un risque de sécurité pour le personnel de MIR BOTZEN (prise de courant mal fixée, câble dénudé, etc.) doivent être signalées préalablement au début de l'intervention.

Le Client s'engage à ne pas faire effectuer au personnel de MIR BOTZEN des travaux dangereux ou dans un lieu insalubre. Le personnel de MIR BOTZEN est en droit de refuser d'exécuter une Prestation présentant un risque pour sa santé et sa sécurité.

Le Client s'engage à ne pas demander au personnel de MIR BOTZEN d'effectuer des Prestations autres que celles prévues au Contrat. Si de telles Prestations sont néanmoins effectuées à la demande du Client, celles-ci seront facturées au Client par MIR BOTZEN selon le taux horaire applicable.

#### **4.3. Interdiction de recrutement du personnel de MIR BOTZEN**

Le Client s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche, ou d'embaucher directement ou indirectement tout membre du personnel de MIR BOTZEN participant ou devant participer à l'exécution du Contrat, même si la sollicitation initiale est suscitée par le membre du personnel lui-même. Cette interdiction s'applique pendant toute la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois qui suivront la fin du Contrat.

En cas de non-respect, **le Client sera redevable envers MIR BOTZEN d'une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 33% du salaire global brut mensuel du salarié sollicité**, calculé sur base du dernier salaire perçu par le salarié à la date du manquement du Client.

#### **5. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Le prix des Prestations est stipulé dans les Conditions Particulières.

Le prix inclut tous les frais encourus par MIR BOTZEN, notamment les frais de déplacement et le coût du matériel et des produits utilisés, dans la limite des stipulations de l'article 2.3 des Conditions Générales et des stipulations des Conditions Particulières.

Le prix est augmenté de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de l'émission de la facture. Les factures sont établies en euros. Elles sont communiquées au Client selon les modalités définies aux Conditions Particulières.

Elles sont payables par le Client dans le délai défini aux Conditions Particulières, par virement bancaire exclusivement, sans frais pour MIR BOTZEN, sur son compte bancaire dont les coordonnées sont précisées sur la facture.

Si le Contrat est conclu avec plusieurs Clients, chaque Client est tenu solidairement au paiement de l'intégralité des montants, de toute nature, dus à MIR BOTZEN au titre du Contrat.

Toute réclamation relative à la facture elle-même doit, sous peine de déchéance, être motivée et notifiée par écrit au Prestataire dans un délai de trente (30) jours calendaires après émission de la facture. Passé ce délai, la facture sera considérée comme irrévocablement acceptée par le Client. La procédure de réclamation de l'article 2.4. s'applique.

Les montants non payés à échéance portent intérêt de retard de plein droit, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, dans les conditions prévues par la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, et plus particulièrement son article 3.

MIR BOTZEN se réserve le droit de suspendre ses Prestations, huit (8) jours calendaires après l'envoi par recommandé avec accusé de réception au Client d'une mise en demeure restée infructueuse, en cas de non-paiement de ses factures par le Client, jusqu'au règlement intégral des montants en souffrance.

## **6. ADAPTATION DU PRIX**

### **6.1. Indexation du prix**

Le prix des Prestations est indexé et évolue conformément à l'évolution de l'indice officiel des prix à la consommation, échelle mobile des salaires, publié par le service du STATEC ou tout autre organisme public luxembourgeois qui viendrait à le remplacer. L'indice de base est celui fixé à la date de prise d'effet du Contrat.

Le Prix est adapté automatiquement et sans formalité préalable.

### **6.2. Modification du prix**

MIR BOTZEN peut modifier le prix des Prestations dans les circonstances suivantes :

- modification du salaire social minimum légal, conformément à l'article 10.2 de la Convention Collective pour le secteur du nettoyage de bâtiment ;
- adaptation du salaire horaire du personnel du secteur du nettoyage de bâtiment convenue entre partenaires sociaux, dans le cadre d'une nouvelle convention collective ou de tout autre accord sectoriel ;
- augmentation de plus de 2,5% du prix moyen des produits et matériaux nécessaires à la réalisation des Prestations ;
- survenance d'un évènement que MIR BOTZEN ne pouvait anticiper lors de la conclusion du Contrat, qui échappe à son contrôle (facteur économique, réglementaire, législatif, politique, social) et qui rend la poursuite de l'exécution du Contrat excessivement onéreuse pour MIR BOTZEN.

MIR BOTZEN informe par écrit le Client de la modification du prix au moins deux (2) mois avant l'entrée en vigueur de cette modification.

Le Client peut demander par écrit, dans le délai d'un (1) mois suivant la réception de la notification de modification de prix, la résiliation du Contrat, avec effet au jour de l'augmentation de prix. A défaut, le Client est réputé avoir accepté la modification du prix.

## 7. RESPONSABILITE

MIR BOTZEN décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du matériel qui lui est confié par le Client, en raison notamment d'une usure des pièces ou d'un défaut d'entretien et de maintenance par le Client.

MIR BOTZEN décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client du fait de l'utilisation de produits fournis par le Client en lieu et place des produits de MIR BOTZEN, à la demande expresse du Client.

MIR BOTZEN décline toute responsabilité en cas de disparition ou de destruction de tous biens ou documents placés dans les corbeilles ou récipients destinés à être jetés, ou qu'ils puissent apparaître comme devant être jetés par un personnel normalement qualifié.

Chacune des parties est responsable de tout dommage direct qu'elle-même ou son personnel pourrait causer à l'autre partie à l'occasion de l'exécution du Contrat.

En cas de dommage aux biens, de toute nature, survenu lors de l'exécution du Contrat, la responsabilité de MIR BOTZEN ne pourra excéder le montant le moins élevé entre i) le coût de la réparation à effectuer et ii) le coût du remplacement du bien, ce montant étant évalué en tenant compte de l'âge et de l'état du bien immédiatement avant le dommage survenu.

En tout état de cause, **la responsabilité totale des parties pour tous dommages résultant de l'exécution du Contrat ne pourra excéder 100% de la valeur annuelle du Contrat**, évaluée par rapport à l'année de survenance du dommage.

L'indemnisation de tout dommage indirect de toute nature est exclue, de même que toutes les pertes financières et économiques pures, pertes de bénéfices, manque à gagner, perte de production, pertes de données et pertes d'image.

En aucun cas, les parties ne pourront limiter leur responsabilité en cas de dol, de faute lourde ou de dommages corporels.

**Les parties ne peuvent engager leur responsabilité respective que pendant un délai de deux (2) ans** à compter de la connaissance du dommage ou de la date à laquelle elles auraient dû en avoir connaissance.

## 8. ASSURANCE

MIR BOTZEN souscrit les assurances couvrant les risques et dommages relatifs à l'exécution du Contrat requises par la législation applicable. Il souscrit les assurances complémentaires qui sont d'usage dans son secteur d'activité.

## 9. DUREE DU CONTRAT - RESILIATION DU CONTRAT

Sauf accord contraire, le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois, prorogeable par tacite reconduction pour des périodes de même durée.

Il prend effet à la date définie dans l'Annexe 3 – Planning d'intervention, sinon à la date de la première intervention de MIR BOTZEN dans les Locaux.

Chaque partie peut résilier le Contrat, en respectant un préavis de trois (3) mois avant le terme du Contrat. La résiliation doit être adressée par écrit et réceptionnée par l'autre partie avant le début du préavis, pour être valable.

En cas de manquement grave par l'une des parties à l'une de ses obligations contractuelles, l'autre partie sera autorisée, trente (30) jours après mise en demeure envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception resté sans effet, à mettre fin, de plein droit, au Contrat, par envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi.

Le Contrat prend fin automatiquement lorsque l'une des parties cesse ses activités, devient insolvable ou fait faillite, est dissoute ou subit une procédure similaire.

## **10. FORCE MAJEURE**

Les parties ne peuvent être tenues pour responsable de l'inexécution de leurs obligations prévues au Contrat, si cette inexécution est due à un cas de force majeure.

Dans un premier temps, le cas de force majeure suspend l'exécution du Contrat.

Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, le Contrat peut être résilié à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation prend effet à la date de première présentation du courrier à la partie destinataire.

## **11. CIRCULATION DU CONTRAT**

MIR BOTZEN est autorisé à céder tout ou partie du Contrat à une société de son groupe. Dans ce cas, il en informe le Client au moins quinze (15) jours avant la prise d'effet de la cession et se porte-fort du respect du Contrat par la société de son groupe, cessionnaire.

Le Client n'est pas autorisé à céder le Contrat, même partiellement, sauf accord écrit préalable de MIR BOTZEN.

## **12. CONFIDENTIALITÉ**

Les parties conviennent de considérer comme strictement confidentiels toutes les informations, données, méthodes, secrets d'affaires, tous les documents, de quelque nature qu'ils soient, qui seront échangés oralement ou par écrit entre les parties ou que ces dernières pourront être amenées à connaître à l'occasion de l'exécution du Contrat.

Les parties s'engagent à ne pas utiliser ces informations à des fins autres que celles nécessaires à la bonne exécution du Contrat et à ne pas les divulguer à des tiers sauf accord préalable de la partie de laquelle émanent les informations, données, méthodes et documents concernés.

Chaque partie se porte-fort du respect de cet engagement de confidentialité par ses préposés, mandataires, ou sous-traitants auxquels elle fait appel dans l'exécution du Contrat.

Cette obligation de confidentialité perdure pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de cinq (5) ans après la fin du Contrat.

## **13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (professionnels)**

Dans cet article, les termes «données à caractère personnel», «traitement», «personnes concernées», «responsable du traitement», «sous-traitant», «autorité de contrôle», «destinataire» ou «violation des données à caractère personnel» ont le sens qui leur est attribué dans le Règlement (UE) 2016/679 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 (le « RGPD »), ainsi que toute autre législation communautaire ou nationale en matière de protection des données à caractère personnel (« la Législation sur la protection des données personnelles »).

Les parties reconnaissent que, lors de l'exécution de leurs obligations contractuelles respectives au titre du présent accord, elles traitent chacune des données à caractère personnel (les "Données personnelles") en leur qualité de responsable du traitement.

Chaque partie doit se conformer aux obligations qui lui incombent en vertu de la Législation sur la protection des données. En particulier, chaque partie :

- doit s'assurer que le traitement des Données personnelles est licite, y compris en ce qui concerne la collecte des Données personnelles et la divulgation des Données Personnelles à l'autre partie ;
- doit prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer l'intégrité et la confidentialité des Données personnelles, conformément à la Législation sur la protection des données ;
- ne doit déléguer le traitement des Données personnelles qu'à des sous-traitants offrant des garanties suffisantes pour mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Législation sur la protection des données et garantisse la protection des droits des personnes concernées.

Lorsque, dans le cadre du Contrat, le Client fournit des Données personnelles à MIR BOTZEN, le Client doit s'assurer que les Personnes concernées ont été correctement tenues informées des modalités du traitement, conformément et dans les limites fixées par les articles 12 à 14 du RGPD et toutes autres dispositions pertinentes de la Législation sur la protection des données.

Dans la situation inverse, lorsque MIR BOTZEN collecte et fournit ensuite des Données personnelles au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat, MIR BOTZEN est chargé d'informer les Personnes concernées du traitement de leurs Données personnelles, conformément et dans les limites fixées par les articles 12 à 14 du GDPR, et toutes autres dispositions pertinentes de la Législation sur la protection des données, à moins que les parties n'en conviennent expressément autrement.

Le cas échéant ou si nécessaire, les parties se prêtent mutuellement assistance de bonne foi et en tenant compte de la facilité avec laquelle elles s'acquittent de leurs obligations respectives en matière de protection des données, notamment en ce qui concerne les informations à fournir aux Personnes concernées, la sécurité du traitement, la réalisation d'évaluations d'impact sur la protection des données, la notification des violations de données et la gestion des demandes des Personnes concernées exerçant leurs droits en vertu de la Législation sur la protection des données.

Le Client est informé que les Données personnelles qu'il communique à MIR BOTZEN dans le cadre de l'exécution du Contrat, sont traitées sur les bases juridiques et pour les finalités suivantes :

- L'exécution du Contrat, par MIR BOTZEN dans le cadre des finalités suivantes : le traitement, l'exécution, la gestion, le suivi des demandes du Client ;
- L'intérêt légitime poursuivi par MIR BOTZEN dans le cadre des finalités suivantes : l'amélioration de la qualité et de la performance des services, la promotion de ses services, l'établissement de statistiques, l'organisation d'événements marketing, préserver ses droits en cas de litige ;
- Le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité la facturation et la comptabilité.

Le Client est informé que la communication des Données personnelles demandées par MIR BOTZEN est une exigence à la fois contractuelle et réglementaire et que le défaut de fourniture de ces Données peut entraîner la suspension de l'exécution du Contrat.

Le Client accepte que MIR BOTZEN lui adresse des communications à visée marketing par voie électronique.

MIR BOTZEN ne conserve les Données personnelles que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les Données du Client sont conservées pendant la durée du Contrat augmentée de trois (3) ans à des fins de prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de comptabilité, elles sont conservées dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.



Le Client est informé que MIR BOTZEN recourt aux services d'un sous-traitant pour l'hébergement des Données personnelles et que les Données personnelles sont conservées sur des serveurs externes tiers, situés exclusivement dans l'Union Européenne.

Chaque partie pourra transmettre les Données personnelles à des fins non commerciales à ses prestataires et à des tiers, établis dans l'Union Européenne, dont l'intervention serait requise pour l'exécution du Contrat. Chaque partie s'assure que dans le cadre de cette transmission, la confidentialité des Données personnelles et les finalités de leur traitement soient garanties.

Chaque partie peut être amenée à devoir communiquer des Données personnelles à des autorités judiciaires et/ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. Dans ce cas, et sauf dispositions légales l'en empêchant, la partie qui reçoit une telle demande de communication en informera l'autre partie et limitera la communication des Données personnelles à celle expressément requise par lesdites autorités.

Chaque partie est responsable envers les Personnes concernées en cas de violation de leurs Données personnelles, qu'elle aura commise ou qui sera la conséquence d'un manquement contractuel de sa part.

#### **14. COMMUNICATIONS**

Le mode de communication choisi par les parties est stipulé dans les Conditions Particulières. Il peut être modifié à tout moment d'un commun accord des parties.

Les délais stipulés commencent à courir à compter de la réception de la communication par le destinataire, sauf stipulation contraire. En cas de recours aux services postaux, la communication est réputée reçue à la date de la première présentation du courrier par les services postaux au destinataire. En cas d'envoi d'un courriel, l'expéditeur doit se ménager la preuve de la réception en recourant à une fonctionnalité de suivi de réception.

Les parties sont tenues de s'informer mutuellement de tout changement de coordonnées (y compris courrier électronique et téléphone) dans un délai de huit (8) jours calendaires. A défaut, la communication sera valablement notifiée à la dernière adresse connue de la partie destinataire, même à défaut de réception effective par cette dernière.

#### **15. COMPUTATION DES DÉLAIS**

Sauf stipulation contraire, les délais sont calculés en jours calendaires et commencent à courir à compter du lendemain de leur évènement déclencheur.

#### **16. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

MIR BOTZEN peut modifier à tout moment les Conditions Générales pour tenir compte notamment des modifications législatives ou réglementaires, ainsi que de la modification des politiques internes de MIR BOTZEN.

MIR BOTZEN informe par écrit le Client de la modification des Conditions Générales au moins deux (2) mois avant l'entrée en vigueur de cette modification.

Le Client peut demander par écrit, dans le délai d'un (1) mois suivant la réception de la notification de modification des Conditions Générales, la résiliation du Contrat, avec effet au jour de l'entrée en vigueur de la modification. A défaut, le Client est réputé avoir accepté la modification des Conditions Générales.

Les modifications qui s'imposent aux parties du fait d'un changement législatif ou réglementaire sont applicables sans notification préalable, dès l'entrée en vigueur de ces dispositions légales ou réglementaires.

#### **17. INDEPENDANCE DES CLAUSES CONTRACTUELLES**

Si une ou plusieurs des clauses du Contrat sont inapplicables ou déclarées nulles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision judiciaire, les autres clauses du Contrat conservent leur force obligatoire et leur portée.

Les clauses déclarées nulles seront alors remplacées par des clauses dont le sens et la portée restent le plus fidèle possible aux clauses initiales.

### **18. DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE JUDICIAIRE (professionnels)**

Le Contrat est régi par le droit luxembourgeois.

Toute difficulté relative à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux compétents du Grand-duché de Luxembourg, même dans le cas d'un appel en garantie, d'une pluralité de défendeurs ou d'une procédure de référé.

### **19. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX CONSOMMATEURS**

Les stipulations ci-dessous s'appliquent uniquement au Client ayant la qualité de consommateur au sens de l'article L. 010-1 du Code de la consommation. Elles complètent les autres stipulations des Conditions Générales qui demeurent pleinement applicables, sous réserve des stipulations ci-dessous qui y dérogent expressément.

#### **19.1. Droit d'annulation (« rétractation ») si le Contrat est conclu hors des locaux de MIR BOTZEN**

Si le Contrat est conclu dans un lieu autre que les locaux de MIR BOTZEN (par exemple : au domicile du Client, par échange de courriers), le Client a le droit d'annuler le Contrat sans frais, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat.

Le Client n'a pas à donner de raison mais il doit informer MIR BOTZEN de sa décision d'annuler le Contrat, dans le délai de 14 jours imparti :

- en complétant et en retournant le formulaire d'annulation joint en ANNEXE 4 et disponible sur le site internet de MIR BOTZEN ; ou
- en adressant un courrier demandant l'annulation du Contrat à MIR BOTZEN, par voie postale (108 rue de l'Alzette, L-4010 Esch-sur-Alzette) ou par voie électronique (info@mirbotzen.lu).

MIR BOTZEN adresse au Client un accusé de réception de sa demande d'annulation.

Si le Client n'a pas exercé son droit d'annuler le Contrat, MIR BOTZEN commence à fournir les Prestations à l'issue du délai de 14 jours.

Le Client peut demander à MIR BOTZEN de débiter les Prestations avant la fin du délai de 14 jours, en cochant la case correspondante dans les Conditions Particulières. Si le Client coche cette case et qu'il exerce ensuite son droit d'annulation du Contrat, alors :

- il sera tenu de payer MIR BOTZEN pour les Prestations fournies jusqu'à ce qu'il l'ait informé de sa décision d'annuler le Contrat. Le montant à payer sera proportionnel aux Prestations fournies, par rapport au montant dû pour l'ensemble des Prestations prévues au Contrat ; et,
- il ne pourra pas remettre en cause les Prestations fournies avant l'annulation du Contrat.

#### **19.2. Conditions de paiement (dérogé à l'article 13 al. 7)**

Les montants non payés à échéance portent intérêt de retard de plein droit, dans les conditions prévues par la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, et plus particulièrement son article 12.

#### **19.3. Résolution des litiges à l'amiable**

En cas de réclamation du Client conformément à la procédure prévue à l'article 2.4., si la réponse apportée par MIR BOTZEN ne satisfait pas le Client ou en cas d'absence de réponse dans le délai défini, le Client peut saisir le Médiateur de la consommation, compétent pour résoudre à l'amiable les litiges entre un professionnel et un consommateur :

- Par e-mail à : info@mediateurconsommation.lu, ou ;

- par courrier postal à : 6 rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg, ou ;
- en complétant le formulaire disponible sur le site du Médiateur([www.mediateurconsommation.lu](http://www.mediateurconsommation.lu)).

La médiation ne prive pas le Client du droit d'introduire ensuite un recours devant un tribunal. Aucune demande de médiation ne pourra être traitée sans l'introduction préalable d'une réclamation auprès de MIR BOTZEN.

Le Médiateur de la consommation ne peut par ailleurs pas être saisi, si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, si la demande est introduite dans un délai supérieur à un (1) an à compter de la réclamation écrite auprès de MIR BOTZEN, si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur de la consommation.

Pour plus d'informations, le Client peut consulter le site internet du Médiateur de la consommation.

#### **19.4. Données personnelles (déroge à l'article 13)**

Les Données personnelles sont traitées par MIR BOTZEN (coordonnées en pied de page).

Les Données personnelles sont traitées sur les bases juridiques et pour les finalités suivantes :

- l'exécution du Contrat, par MIR BOTZEN dans le cadre des finalités suivantes : le traitement, l'exécution, la gestion, le suivi des demandes du Client) ;
- l'intérêt légitime poursuivi par MIR BOTZEN dans le cadre des finalités suivantes : l'amélioration de la qualité et de la performance des services, la promotion de ses services, l'établissement de statistiques, l'organisation d'événements marketing, préserver ses droits en cas de litige ;
- le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité : la facturation et la comptabilité ;
- le consentement du Client pour recevoir des informations promotionnelles et commerciales sur son adresse électronique.

La communication des Données personnelles demandées par MIR BOTZEN est une exigence à la fois contractuelle et réglementaire et le défaut de fourniture de ces Données peut entraîner la suspension de l'exécution du Contrat.

MIR BOTZEN ne conserve les Données personnelles que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les Données personnelles du Client sont conservées pendant la durée du Contrat augmentée de trois (3) ans à des fins de prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de comptabilité, elles sont conservées dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable. Si le Client donne son consentement pour recevoir des informations promotionnelles et commerciales, MIR BOTZEN conserve son adresse électronique tant qu'il ne retire pas son consentement, dans la limite de trois (3) ans après la fin du Contrat.

Le Client est informé que MIR BOTZEN recourt aux services d'un sous-traitant pour l'hébergement des Données personnelles et que les Données sont conservées sur des serveurs externes tiers, situés exclusivement dans l'Union Européenne.

MIR BOTZEN pourra transmettre les Données personnelles à des fins non commerciales à son personnel, à ses prestataires et à des tiers, établis dans l'Union Européenne, dont l'intervention serait requise pour l'exécution du Contrat. MIR BOTZEN s'assure que dans le cadre de cette transmission, la confidentialité des Données personnelles et les finalités de leur traitement soient garanties.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit à la portabilité, d'un droit d'effacement de ses Données personnelles, d'un droit de limitation du traitement de ses Données, d'un droit d'opposition au traitement de ses Données, d'un droit de retrait de son consentement, dans les limites et conditions prévues par les lois et règlements en vigueur.

Pour exercer ses droits, le Client peut adresser une demande à MIR BOTZEN par courrier postal ou électronique à [info@mirbotzen.lu](mailto:info@mirbotzen.lu). Sa demande doit obligatoirement être accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité (carte d'identité ou passeport en cours de validité).

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation concernant le traitement de ses Données personnelles auprès de la Commission Nationale de Protection des Données (15, boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux).

**19.5. Compétence judiciaire (dérogé à l'article 18 al. 2)**

Le Client peut introduire une action judiciaire contre MIR BOTZEN, selon son choix, devant les tribunaux de son lieu de résidence ou devant les tribunaux du lieu du siège social de MIR BOTZEN. Toute action introduite par MIR BOTZEN contre le Client sera portée devant les tribunaux du lieu de résidence du Client.