

Pierre- Olivier PORTMANN  
**Service Management Consulting**  
 Résidence Aline  
 1-3 Rue d'Eich  
 L-1461 Luxembourg  
 GSM: +352 661 969 694  
 Mail : [consulting.portmann@orange.lu](mailto:consulting.portmann@orange.lu)  
 N° Etablissement :100663334 /1  
 TVA : LU 28163781

L-  
 TVA Intracommunautaire :

## Bon de Commande Atelier Visual Stream Mapping N° 2017                      du

**Pour confirmer l'inscription, merci de compléter ce bon de commande et de le retourner par mail daté, signé et tamponné**

Désignation	Montant HT
Animation en langue française par Patricia Esnault de 1 jour de formation le Le montant de la session par participant est de 400 € HT x 1 Support de cours en langue française par participant	0€
Règlement à la commande par virement bancaire <b>Domiciliation</b> : Banque Internationale du Luxembourg <b>IBAN</b> : IBAN LU87 0021 5101 2042 7700 <b>BIC</b> BILLULL	Montant HT
	TVA 3 %
	<b>Montant TTC</b>

## **OBJET**

Le présent document, ci-après « Conditions Générales de Ventes » (« CGV »), s'applique à toutes les offres de formation proposées par Patricia ESNAULT Quality Management sous le couvert de Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting, et faisant l'objet d'une commande de la part du Client, à savoir les formations présentiellees .

La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie, par tout moyen, le bulletin d'inscription signé (fax, transmission électronique, courrier). Pour chaque action de formation, le Client reçoit deux exemplaires de la convention de formation dont un exemplaire nous est impérativement retourné signé et revêtu du cachet commercial du Client.

Le fait de passer commande implique adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV et à leur annexe, le Client se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du bon de commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting se réserve le droit de réviser les présentes conditions générales à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting et le Client.

## **TARIF**

Le prix par participant est indiqué sur chaque fiche de formation.

L'inscription est effectuée au nom de la personne physique (participant) mais le Client de la Société est l'entreprise ou l'institution (contractant) figurant sur le bulletin d'inscription et payant le montant de la formation.

Tous les prix sont indiqués en euros, hors taxes et sont donc à majorer du taux de TVA en vigueur au jour de l'inscription.

Toute formation ou tout cycle commencé est dû en totalité à titre d'indemnité, même si le participant ne s'est pas présenté.

Nos tarifs sont forfaitaires. Dans le cas d'une formation présentielle, ou comportant une partie présentielle, ils comprennent la documentation pédagogique remise pendant la formation.

## **RÈGLEMENT**

Le règlement de l'intégralité du prix de la formation est à effectuer à réception de la facture, comptant, sans escompte, par virement sauf autres dispositions particulières.

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance figurant sur les factures de Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting donnera lieu à l'application de pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur et à une indemnité forfaitaire de 40 €. Elles sont exigibles sans qu'il soit besoin de mise en demeure.

Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting se réserve le droit :

- d'exclure le participant à la formation si le Client ne leur a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation ;
- d'exclure de toute formation présentielle, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes CGV ;
- de refuser toute inscription de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## **ANNULATIONS / REMPLACEMENTS / REPORTS**

Formulées par écrit :

- l'annulation de formations présentielles donne lieu à un remboursement ou à un avoir intégral si elle est reçue au plus tard quinze jours avant le début de la formation. Passé ce délai, le montant de la participation retenu sera de 30 % si l'annulation est reçue 10 jours inclus avant le début de la formation, 50 % si elle est reçue moins de 10 jours avant le début de la formation ou 100 % en cas de réception par Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting de l'annulation moins de trois jours avant le jour J, à titre d'indemnité forfaitaire. Cependant, si concomitamment à son annulation, le participant se réinscrit à une formation programmée la même année que celle initialement prévue, aucune indemnité forfaitaire ne sera retenue, à moins qu'il annule cette nouvelle participation et ce, quelle que soit la date d'annulation.

- le dédit ne peut en aucun cas être imputé sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.

Pour les formations présentielles, les remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées des remplaçants. Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant pour des raisons pédagogiques, Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting se réserve le droit d'annuler cette formation au plus tard une semaine avant la date prévue. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou, à votre convenance, un avoir sera émis.

Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique du stage initial si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

## **RESPONSABILITÉ - INDÉMNITÉS**

L'employeur - ou selon le cas le participant - s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le participant et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que la Société ne puisse être recherchée ou inquiétée.

La responsabilité de Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting envers le Client est limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client et est en tout état de cause limitée au montant payé par le Client au titre de la prestation fournie.

En aucun cas, la responsabilité de Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting ne pourrait être engagée au titre de dommages indirects tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation.

Dans tous les cas, la responsabilité Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting est exclue en cas de force majeure.

## **CONFIDENTIALITÉ ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le Client ne peut utiliser les propositions, travaux, études et concepts, méthodes et outils de Patricia ESNAULT Quality Management que pour les fins stipulées à la commande. Patricia ESNAULT Quality Management détient seule les droits intellectuels afférents aux formations qu'elle dispense ; de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en

soit la forme (papier, numérique, orale...) utilisés dans le cadre de la commande, demeure sa propriété exclusive.

Le Client s'interdit d'utiliser, reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting ou à des tiers les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite de Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting ou de leurs ayants droit.

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

## **COMMUNICATION**

Le Client accepte d'être cité par la Société comme Client de l'offre de services dans le cadre de son activité commerciale.

À cet effet et sous réserve du respect des dispositions de l'article 7 ci-dessus, Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting peut mentionner le nom du Client, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe comme interne.

## **INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des inscriptions. Les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées à leurs services d. Vous pouvez accéder à ces informations et en demander la rectification auprès de Pierre-Olivier PORTMANN Service management Consulting, via une demande en ligne ([consulting.portmann@orange.lu](mailto:consulting.portmann@orange.lu)) en indiquant vos nom, prénom et adresse.

## **CONTESTATION ET LITIGES**

Toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable sera soumise à la loi luxembourgeoise et portée devant les Tribunaux compétents de l'ordre judiciaire Luxembourgeois.

Pierre-Olivier PORTMANN Service Management Consulting – 1-3 Route d'Eich – L 1461  
Luxembourg

N° Autorisation Organisme de Formation Professionnelle Continue : 100663334/1

Tél. : +352 28 99 34 28

E-mail : [consulting.portmann@orange.lu](mailto:consulting.portmann@orange.lu)