

1. IDENTIFICATION DU VENDEUR

Dénomination : LuxhomeRepair

Forme juridique : Société à responsabilité limitée (S.à r.l.)

Numéro RCS : B206882

Adresse : 17 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg

Email : info@ClarioPlan.com

Téléphone (support client) : +971 822 761 030

2. DESCRIPTION DES PRODUITS DIGITAUX

LuxhomeRepair propose des contenus numériques (livres électroniques, publications, rapports, formations, fichiers PDF, guides techniques et autres matériels numériques), sous forme de pdf, et pour un usage personnel illimité dans le temps.

3. PRIX ET PAIEMENT

Tous les prix sont affichés en euros (EUR), toutes taxes comprises (TTC).

Paiement exclusivement par les moyens proposés par Stripe (cartes bancaires, portefeuilles numériques, virements).

Aucun frais supplémentaire ne peut être appliqué sans information préalable et acceptation expresse.

4. MODALITÉS DE LIVRAISON (ACCÈS AU CONTENU)

Le Produit Digital est mis à disposition dans les **2 heures** suivant la confirmation du paiement. En cas de problème technique, délai prolongé jusqu'à **24 heures**.

L'Acheteur reçoit le lien de téléchargement par email.

5. DROIT DE RÉTRACTATION

Délai

L'Acheteur dispose de 7 jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat pour se rétracter, à condition que le Produit Digital n'ait pas commencé son exécution.

Exercice du droit

Pour se rétracter, l'Acheteur **doit contacter le service client** :

Par téléphone : +971 822 761 030

Par email : info@ClarioPlan.com

En fournissant :

- Numéro de Commande
- Nom et adresse électronique
- Volonté claire de se rétracter

Remboursement

Aucun remboursement ne peut intervenir sans contact préalable avec le service client.

Après validation de la demande, remboursement dans les 60 jours par le même moyen de paiement utilisé pour l'achat, sans déduction de frais.

Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas si :

- L'Acheteur a expressément demandé l'accès immédiat au Produit Digital avant expiration du délai de 14 jours
- L'Acheteur a renoncé expressément par écrit à son droit de rétractation avant l'accès
- L'Acheteur a déjà téléchargé, lu ou consulté le Produit Digital

6. GARANTIE DE CONFORMITÉ

Le Vendeur garantit que le Produit Digital :

- Correspond à la description affichée
- Est en bon état de fonctionnement
- Est exempt de virus et codes malveillants
- Respecte les spécifications techniques annoncées

Durée : 12 mois à compter de la date de Commande.

En cas de défaut, l'Acheteur peut demander :

1. Correction du défaut ou fourniture d'une nouvelle version
2. Réduction du prix
3. Remboursement complet et résiliation du Contrat

7. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les Produits Digitaux sont protégés par le droit d'auteur. L'Acheteur acquiert une licence personnelle, non exclusive et révocable pour usage privé uniquement.

L'Acheteur ne peut pas :

- Reproduire, copier ou dupliquer le Produit en totalité
- Modifier, adapter ou créer des œuvres dérivées
- Revendre, partager ou louer le Produit à des tiers
- Distribuer via P2P, torrents ou streaming illégal

La violation entraîne résiliation immédiate du Contrat et poursuites judiciaires.

8. DONNÉES PERSONNELLES

Le Vendeur traite les données personnelles conformément au RGPD (Règlement (UE) 2016/679) et à la Loi du 8 décembre 2021.

Les données sont collectées pour :

- Traiter et livrer la Commande
- Émettre des factures
- Assurer le support client
- Se conformer aux obligations légales

Droits de l'Acheteur :

- Accès, rectification et suppression des données
- Droit à l'oubli
- Portabilité des données
- Opposition au traitement

Contact : nfo@ClarioPlan.com

L'Acheteur peut refuser les communications commerciales à tout moment en cliquant sur le lien de désinscription ou en contactant le support.

9. RÉCLAMATIONS ET SERVICE CLIENT

En cas de problème, l'Acheteur contacte le service client :

Téléphone : +971 822 761 030

Email : nfo@ClarioPlan.com

Adresse : 17 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg

Délais d'engagement :

- Accusé de réception : 10 jours ouvrables
- Réponse substantielle : 20 jours ouvrables

- Résolution : 30 jours ouvrables
-

10. SUSPENSION ET RÉSILIATION

Le Vendeur peut suspendre ou résilier l'accès au Produit Digital en cas de :

- Non-paiement ou paiement frauduleux
- Violation des CGV ou du droit applicable
- Utilisation frauduleuse du compte
- Demande de l'autorité compétente

Préavis : Au moins 5 jours ouvrables avant suspension (sauf urgence).

Après résiliation, l'accès est définitivement supprimé.

11. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Droit applicable : Droit luxembourgeois, notamment :

- Loi du 8 décembre 2021 sur la protection du consommateur
- Directive (UE) 2019/770 relative à la fourniture de contenus numériques
- Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)

Juridiction compétente : Tribunaux luxembourgeois exclusivement.

Tentative de conciliation préalable : Avant toute action judiciaire, les parties s'engagent à régler le litige à l'amiable via :

- Négociation directe
- Processus de plainte interne du Vendeur (Article 9)

Délai de prescription : 3 mois à compter de la date où l'Acheteur a connu ou aurait dû connaître le problème.

Recours : L'Acheteur peut contacter :

- Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CECL)
- Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD)

12. COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Toutes les communications entre le Vendeur et l'Acheteur s'effectuent par voie électronique (email, plateforme numérique).

Les documents électroniques ont la même valeur probante que les documents papier selon la loi luxembourgeoise.

L'Acheteur doit maintenir une adresse électronique valide et à jour.

13. MODIFICATION DES CGV

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes CGV. **Les modifications n'affectent pas les Contrats déjà conclus.**

Les modifications entrent en vigueur dès leur publication sur la Plateforme.

14. DISPOSITIONS FINALES

Autonomie des clauses

Si une clause est déclarée invalide ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur.

Intégralité de l'accord

Les présentes CGV, la Commande et les communications écrites pertinentes constituent l'intégralité de l'accord entre les parties.

Ordre de priorité en cas de conflit

1. **Loi du 8 décembre 2021 et Directives (UE) 2019/770 et 2019/771**
2. **Commande spécifique et conditions particulières**
3. **Présentes CGV**
4. **Communications du Vendeur**

Sevérabilité

Toute disposition devenant illégale est immédiatement supprimée ou modifiée, sans affecter le reste des CGV.

15. ACCEPTATION

La consultation, utilisation ou achat sur la plateforme LuxhomeRepair implique l'acceptation sans réserve de l'intégralité des présentes CGV.

L'Acheteur accepte les CGV avant de procéder à toute Commande.