



Standard Operating Procedure (SOP)

REV. E / 13.06.23

SOP.HR-014	Use of the lux-Airport Training Academy Platform / Utilisation de la plateforme lux-Airport Training Academy	9 P a g e s
-------------------	---	----------------------

Table of contents / Table des matières

1 GENERAL / GÉNÉRAL	2
1.1. Distribution / Distribution	2
1.2. Terminology and abbreviations / Terminologie et abréviations	2
1.2.1 Terminology / Terminologie	2
1.2.2 Abbreviations / Abréviations	3
1.2.3 Contacts / Contacts	3
1.2.4 Qualification and training requirements / Niveau de qualification et de formation requis	3
1.3. Purpose and scope / Objectif et domaine d'application	3
2 PROCEDURE / PROCÉDURE	4
3 SALE CONDITIONS / CONDITIONS DE VENTE	8
3.1. The General Terms and Conditions of Sale / Conditions générales de vente	8

My **journey** starts here

www.lux-airport.lu



1 General / Général

1.1. Distribution / Distribution

To be distributed to
Tous les Clients de lux-Airport / All lux-Airport Clients

1.2. Terminology and abbreviations / Terminologie et abréviations

1.2.1 Terminology / Terminologie

Terms	Signification
Client/Client	Personne morale disposant de la personnalité juridique (telles que les entreprises, administrations, ministères, associations déclarées, etc.) et présentant un intérêt légitime d'ordre économique, commercial, opérationnel, récréatif ou tout autre intérêt pertinent en lien avec lux-Airport / Legal entity possessing legal personality (such as companies, administrations, ministries, registered associations, etc.) having a legitimate economic, commercial, operational, recreational, or other relevant interest in relation to lux-Airport.
Représentant légal/ Legal representative	Personne physique qui, en vertu de la loi, des statuts ou d'un mandat officiel, a le pouvoir d'agir au nom du Client personne morale (telles que les entreprises, administrations, ministères, associations déclarées, etc.) et de la représenter dans tous les actes de la vie juridique. Il engage juridiquement l'entité qu'il représente vis-à-vis des tiers / A natural person who, by virtue of the law, the bylaws, or an official mandate, has the authority to act on behalf of the Client, a legal entity (such as companies, administrations, ministries, registered associations, etc.), and to represent it in all legal acts. This person thereby legally binds the entity they represent in dealings with third parties.
Gestionnaire / Administrative manager	Un gestionnaire est une personne physique dûment mandatée par le représentant légal du Client pour administrer, diriger ou organiser une activité, des ressources ou un projet de formation pour le compte du Client / An administrative manager is a natural person duly authorized by the legal representative of the Client to administer, manage, or organize an activity, resources, or a training project on behalf of the Client.
Stagiaire à la formation / Trainee	Le stagiaire à la formation désigne toute personne physique inscrite pour suivre un module de formation en ligne, dans le but d'acquérir, de développer ou de valider des compétences, des connaissances ou des aptitudes spécifiques / The trainee refers to any natural person enrolled to complete an online training module with the aim of acquiring, developing, or validating specific skills, knowledge, or skills.



Crédit / Credit	Un crédit de formation est une unité d'achat permettant d'accéder à une formation sur la plateforme dédiée. Chaque crédit correspond à un droit d'inscription à un module de formation déterminé. Une fois le crédit utilisé (ou consommé), il permet au collaborateur désigné d'accéder au contenu de la formation et de passer l'examen associé, le cas échéant / A training credit is a purchase unit that grants access to a training course on the dedicated platform. Each credit corresponds to an enrolment right for a specific training module. Once the credit is used (or consumed), it enables the designated employee to access the training content and, where applicable, complete the associated exam.
--------------------	---

1.2.2 Abbreviations / Abréviations

Abbreviation	Description
SATP	Security Awareness Training Program
ASAT1	Airside Safety Awareness Training – Niveau 1 – <u>Level 1</u>

1.2.3 Contacts / Contacts

support@skillboard.fr

1.2.4 Qualification and training requirements / Niveau de qualification et de formation requis

Prendre connaissance des informations présentes sur la plate-forme e-learning « lux-Airport Academy », rubrique « Aide », « Centre d'aide ».

Review the information available on the e-learning platform « lux-Airport Academy », under the « Help » / « Help Center » section.

1.3. Purpose and scope / Objectif et domaine d'application

Une plateforme officielle de formation et d'examen en ligne « lux-Airport Academy » est mise à disposition des Clients de l'aéroport de Luxembourg.

Cette plateforme a pour objectif de mettre à disposition des Clients des formations e-learning nécessaires, notamment pour pouvoir exercer des activités du côté « airside » de l'aéroport.

La présente procédure a pour objectif de décrire les étapes à suivre pour une bonne prise en main de la plateforme de formation en ligne « lux-Airport Academy ».

An official online training and examination platform, « lux-Airport Academy », is made available to the Clients of Luxembourg Airport.

This platform is intended to provide Clients with the necessary e-learning courses, particularly for carrying out activities on the airside of the airport.



The purpose of this procedure is to describe the steps to be followed for the proper use of the « lux-Airport Academy » online training platform.

2 Procedure / Procédure

Étapes obligatoires :

Étape 1 : Ouverture et validation d'un compte Client.

L'inscription à la plateforme e-learning « lux-Airport Academy » est strictement réservée aux Clients lux-Airport, ci-après désignés comme le « Client ». Chaque Client est tenu de créer un seul compte pour son entité. La création de compte n'est pas ouverte aux particuliers.

L'accès à la plateforme e-learning « lux-Airport Academy » est réalisé par le représentant légal du Client (ou par toute personne dûment mandatée par lui) via le lien disponible sur le site internet entreprise lux-Airport, après saisie des informations requises.

Une fois l'ouverture du compte effectuée, une notification automatique sera adressée à lux-Airport.

La validation de ce compte demeure conditionnée à l'approbation préalable du service Sûreté de lux-Airport. Ce compte est exclusivement réservé à l'usage de ladite entité et ne peut, en aucun cas, être cédé, partagé ou utilisé pour le compte d'une autre personne physique ou morale. Une fois le compte validé, le Client pourra, le cas échéant, attribuer via le système des droits à ses propres gestionnaires.

La validation s'effectue en quelques jours, après quoi le Client aura automatiquement accès à la plate-forme pour acheter des crédits, sans besoin de contacter le service support ou lux-Airport.

Important : les Clients déclarent avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente disponibles sur la plate-forme et les avoir acceptées avant toute création de compte client et/ou tout achat immédiat ou passation de commande.

Étape 2 : Enregistrement par le Client du personnel à former dans le système.

Création dans le système, par le Client, de la liste de son personnel devant suivre une formation.

Lors de la saisie de la liste du personnel dans le système, il est essentiel de veiller à ce que toutes les informations personnelles soient saisies avec exactitude et que l'orthographe de chaque champ (nom, prénom, date de naissance, etc.) soit soigneusement vérifiée.

Les informations doivent correspondre strictement aux données figurant sur les documents d'identité officiels du salarié, à l'exclusion de toute autre forme d'information (tels que surnoms, abréviations etc.).

En cas d'erreur, les certificats de formation qui ne reflètent pas avec exactitude les données personnelles du salarié ne seront pas acceptés.

Il sera donc nécessaire d'acheter un nouveau crédit de formation et de suivre à nouveau la formation.



Étape 3 : Achat de crédit(s) par le Client.

Une fois la validation du compte approuvée par le service Sûreté de lux-Airport, le Client peut sélectionner la ou les formations souhaitées et les ajouter à son panier.

Il procède ensuite à l'acquisition de crédit(s) contre paiement pour les formations payantes conformément aux modalités prévues dans les Conditions Générales de Vente.

Pour les formations gratuites, le process reste le même avec un prix de formation à zéro.

Étape 4 : Processus d'achat de crédit(s) par le Client.

1. Sélection des formations par le Client et ajout au panier ;
2. Pour les formations payantes, paiement en ligne ou par virement bancaire si montant minimum de 1 000 € seulement après acceptation des Conditions Générales de Vente ainsi que des politiques associées et autres documents obligatoires.
3. Edition du reçu de confirmation d'achat.

Étape 5 : Attribution par le Client de crédit(s) à son collaborateur.

Le Client, ainsi que son représentant légal, doivent s'assurer que tout collaborateur désigné pour suivre une formation en ligne dispose de l'ensemble des prérequis nécessaires, incluant, sans que cette liste soit limitative, tout diplôme, certificat ou document officiel exigé par la réglementation applicable.

Avant toute attribution de crédit pour suivre une formation en ligne SATP, le Client et son représentant légal attestent que la vérification des antécédents du personnel concerné a été réalisée avec succès et qu'un retour positif des autorités compétentes, notamment de la Police Grand-Ducale, a été obtenu.

Ils garantissent que l'ensemble des vérifications a été conduit avec rigueur, diligence et dans le strict respect des obligations légales et réglementaires en vigueur.

Le Client demeure seul responsable, avec son représentant légal, de l'affectation et de l'utilisation des crédits par son personnel.

lux-Airport se réserve le droit de prendre toute mesure administrative appropriée, incluant la suspension des droits d'accès à la plate-forme, en cas de fraude, d'irrégularité constatée ou de toute autre violation des règles applicables.

Étape 6 : Suivre les formations en ligne, chacune accompagnée de la réussite à l'examen en ligne correspondant.

Pour que la formation soit validée, le stagiaire à la formation doit réussir l'examen correspondant dans la limite du nombre de tentatives autorisées et selon les conditions définies.

Le stagiaire à la formation en ligne doit obligatoirement passer l'examen lui-même sans aide extérieure.

En cas de non-respect ou de suspicion d'irrégularité, les résultats seront déclarés invalides. Aucun remboursement ne sera accordé dans ce cas au Client.



Important : le stagiaire à la formation doit respecter la confidentialité de toutes les informations, contenus et supports mis à disposition durant la formation.

Tous les documents, modules, procédures ou données consultés sont strictement confidentiels et destinés exclusivement à un usage personnel dans le cadre de la formation.

Le stagiaire a strictement l'interdiction de copier, divulguer, partager, distribuer ou reproduire, en tout ou en partie, toute information confidentielle sans l'accord préalable écrit de lux-Airport.

De plus, le stagiaire doit veiller à suivre la formation dans un environnement sécurisé, non ouvert au public et sans la présence de personnes non autorisées pouvant accéder au contenu.

Le stagiaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité des supports de formation tout au long de la session.

Tout manquement à ces obligations pourra entraîner la prise par lux-Airport de toute mesure administrative appropriée et/ou l'engagement de poursuites judiciaires.

Mandatory steps:

Step 1: Opening and validation of a Client account

Registration on the « lux-Airport Academy » e-learning platform is strictly reserved for lux-Airport Clients, hereinafter referred to as the « Client ». Each Client must create a single account for their entity. Account creation is not open to private individuals.

Access to the « lux-Airport Academy » e-learning platform is carried out by the Client's legal representative (or by any person duly authorized by them) via the link available on the lux-Airport corporate website, after entering the required information.

Once the account creation request has been submitted, an automatic notification is sent to lux-Airport.

Validation of the account is subject to the prior approval of the lux-Airport Security Department. This account is strictly reserved for the exclusive use of the Client's entity and may under no circumstances be transferred, shared, or used on behalf of another natural or legal person. Once the account is validated, the Client may, where applicable, assign rights within the system to their own administrators.

Validation is completed within a few days, after which the Client will automatically gain access to the platform to purchase credits, without needing to contact support or lux-Airport.

Important: Clients declare that they have read and accepted the General Terms and Conditions of Sale available on the platform prior to creating an account and/or making any purchase or order.

Step 2: Registration by the Client of the personnel to be trained

The Client must create in the system the list of employees who are required to follow a training course.



When entering the list of personnel into the system, it is essential to ensure that all personal information is entered accurately and that the spelling of each field (name, first name, date of birth, etc.) is carefully checked.

The information must strictly match the data shown on the employee's official identity documents, excluding any other form of information (such as nicknames or abbreviations).

In case of error, training certificates that do not accurately reflect the employee's personal details will not be accepted.

A new training credit will therefore need to be purchased, and the training completed again.

Each client is required to create only one account per entity.

Once the account is created, the client may, if necessary, assign rights via the system to their own managers.

Step 3: Purchase of credit(s) by the Client

Once the account validation has been approved by the lux-Airport Security Department, the Client may select the desired training course(s) and add them to their cart.

The Client then proceeds with the purchase of credit(s) for paid training courses, in accordance with the terms set out in the General Terms and Conditions of Sale.

For free training courses, the process remains the same, with the training price set to zero.

Step 4: Credit token purchasing process

1. Selection of training courses by the Client and addition to the cart.
2. For paid training courses, payment may be made online or by bank transfer for a minimum amount of €1,000, and only after acceptance of the General Terms and Conditions of Sale, the associated policies, and any other mandatory documents.
3. Issuance of a purchase confirmation receipt.

Step 5: Allocation of credit(s) by the Client to its employee

The Client and its legal representative must ensure that every employee designated to follow an online course meets all required prerequisites, including, without limitation, any diploma, certificate, or official document required under the applicable regulations.

Before assigning any training credit for an online SATP course, the Client and its legal representative certify that the background check of the employee concerned has been successfully completed and that a positive response has been obtained from the competent authorities, particularly the Grand-Ducal Police.

They guarantee that all verifications have been carried out thoroughly, diligently, and in strict compliance with applicable legal and regulatory obligations.



The Client remains solely responsible, together with its legal representative, for the allocation and use of credits by its personnel.

lux-Airport reserves the right to take any appropriate administrative measure, including suspension of access rights to the platform, in the event of fraud, irregularity, or any violation of applicable rules.

Step 6: Completion of the online training courses and successful completion of the corresponding online exam

To validate training, the trainee must successfully pass the corresponding exam within the authorized number of attempts and under the defined conditions.

The trainee must personally complete the exam without any external assistance.

In case of non-compliance or suspicion of irregularity, exam results will be declared invalid. No refund will be granted to the Client in such cases.

Important: The trainees must respect the confidentiality of all information, content, and materials provided during the training.

All documents, modules, procedures, and data accessed are strictly confidential and intended exclusively for personal use within the context of the training.

The trainee is strictly prohibited from copying, disclosing, sharing, distributing, or reproducing any confidential information, in full or in part, without prior written approval from lux-Airport.

Furthermore, the trainee must follow the training in a secure environment, not open to the public, and without the presence of unauthorized persons who could access the content.

The trainee must take all necessary steps to preserve the confidentiality of the training materials throughout the session.

Any breach of these obligations may result in appropriate administrative measures by lux-Airport and/or legal action.

3 Sale conditions / Conditions de vente

3.1. The General Terms and Conditions of Sale / Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente sont accessibles et consultables sur la plate-forme de formation en ligne. Elles doivent être validées par le Client avant toute création de compte et, le cas échéant, avant tout achat immédiat ou toute passation de commande.

Ces conditions pouvant être modifiées ultérieurement, la version applicable est celle en vigueur à la date de l'achat immédiat ou de la commande.

La validation de la commande par lux-Airport, ainsi que la création du compte client et/ou l'achat immédiat par le Consommateur, valent acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.



The General Terms and Conditions of Sale are accessible and available for consultation on the online training platform. They must be accepted by the Client prior to any account creation and, where applicable, before any immediate purchase or order placement.

As these terms may be amended at a later stage, the version applicable shall be the one in force on the date of the immediate purchase or order.

The validation of the order by lux-Airport, as well as the creation of the client account and/or the immediate purchase by the Consumer, constitutes full and unconditional acceptance of these General Terms and Conditions.