Conditions générales de vente et d’utilisation

Valide depuis le 15 novembre 2026

Ce document est rédigé en langue française. C’est la version française de ce document qui fait foi. Toute traduction dans une autre langue n’est donnée qu’à titre informatif.

(CGVU) des sites :

https://optimistra.com

https://michelwozniak.com

https://optimistra.net

https://tonybuzan.ch

https://expertise.land

https://nlp-pnl.com

https://pnl.business

https://pnl-source.com

https://www.moiaussijemaime.com

https://www.ilovemyselftoo.com

https://www.ialsolovemyself.com

https://yotambienmeamo.com

Dernière mise à jour le 4 Octobre 2026.

Ce document est rédigé en langue française. C'est la version française de ce document qui fait foi. Toute traduction dans une autre langue n'est donnée qu'à titre informatif et réalisé par une traduction automatique informatique.

Préambule

Toute référence au site optimistra.com dans la suite de ce document inclut l'ensemble des autres sites référencés à la première page de ce document, qui sont des sites satellite.

A) Les Conditions générales de vente (ci-après « les CGV ») de Michel Wozniak Sàrl (représentée par Michel Wozniak), composées à la fois du présent Préambule et des clauses qui suivent ce dernier, sont conclues entre :

- D'une part Michel Wozniak Sàrl (représentée par Michel Wozniak), éditeur de produits et services de formation et d'accompagnement, dont le siège est situé Rue Marc Morand 21, 1920 Martigny VS en SUISSE, ci-après dénommée « le Vendeur » ;
- Et d'autre part, toute personne morale ou physique, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public, ci-après dénommée le « Client » ou « l'Acheteur ». Le Client désigne ici, un Consommateur, un Non-professionnel ou un professionnel. Néanmoins, seul le Consommateur et le Non-professionnel disposent des droits spécifiques accordés par le droit de la consommation de leur État de résidence. Au contraire, lorsque les Contrats sont conclus à titre professionnel, le Client reconnaît que ces droits ne lui seront pas applicables.

Les CGV expriment l'intégralité des obligations des parties. Le Client est réputé les accepter sans réserve, faute de quoi sa commande ne sera pas validée. En cas de doute sur l'une des Conditions de vente, les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance par des

structures dont le siège social est en Suisse et le Code de la consommation s'appliquent.

Le Client déclare avoir la capacité juridique lui permettant de contracter. Le Client qui achète une formation nous assure par l'acceptation des présentes CGVU qu'il n'a pas d'antécédents psychiatriques, notamment pour faire un quelconque travail dissociatif, qu'il n'est pas condamné ou poursuivi pour des actes de violence physique, psychologique, sexuelle ou manipulatoire à l'égard d'une ou plusieurs tierces personnes. Dans le cas d'une personne suivie et traitée par des médicaments altérant son fonctionnement psychique, un certificat médical du médecin / psychiatre devra être fourni pour justifier la capacité du client à suivre la formation en question. Les internautes non-résidents en Suisse souhaitant passer commande via le Site doivent vérifier si la loi qui leur est applicable les autorise à réaliser ce type de transactions. L'existence du Site ne peut être qualifiée d'acte de démarchage. Le Contrat conclu entre le Client et Michel Wozniak Sàrl est un Contrat conclu à distance, sauf lorsqu'il est conclu lors d'un évènement où Michel Wozniak est présent.

Aucune autre stipulation contractuelle issue de documents envoyés ou remis par le Client ne pourra s'intégrer aux présentes. Seule l'acceptation expresse de Michel Wozniak relative à l'un ou l'autre de ces documents lui sera opposable.

B) Les Conditions générales d'utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'utilisation du Site par le Client. Les Conditions générales d'utilisation complètent les Conditions générales de vente et expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'Utilisateur est réputé les accepter sans réserve.

Ces Conditions d'Utilisation et de vente constituent un Contrat régissant les relations entre Michel Wozniak Sàrl et le Client. Ces clauses ont pour objet de définir les Conditions et les modalités selon lesquelles Michel Wozniak Sàrl met la prestation à disposition du Client. Elles annulent et remplacent toutes les dispositions antérieures non expressément visées ou annexées et constituent l'intégralité des droits et obligations de Michel Wozniak Sàrl et du Client. Si jamais une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions d'Utilisation et de vente était déclarée nulle en application d'une disposition législative, réglementaire ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations demeurent applicables. De plus, le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des dispositions des présentes ne saurait s'interpréter comme une renonciation de sa part à se prévaloir dans l'avenir d'un tel manque.

Ces Conditions générales d'utilisation et de vente respectent le droit Suisse ainsi que la nouvelle réglementation européenne en matière de protection des données à caractère personnel.

1. Definitions

CONDITIONS GENERALES : Désigne le présent document.

CLIENT : le Client désignant la personne physique ou morale ayant passé une commande soit via le site Internet optimistra.com soit par téléphone soit lors d'un événement où Michel Wozniak est présent.

CONSOMMATEUR : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

CONTENU : Désigne le message (écrit, audio, vidéo) acheminé vers un destinataire.

CONTRAT : Les présentes Conditions Générales, ainsi que toute condition spécifique visée sur le Formulaire d'inscription et toutes Conditions Particulières éventuelles établies entre les parties.

FORMULAIRE D'INSCRIPTION : le Formulaire en ligne par le biais duquel le Client peut souscrire une nouvelle prestation auprès de Michel Wozniak Sàrl.

NEWSLETTER : Ou InfoLettre. Il s'agit d'un message envoyé de manière périodique, indiquant les nouveautés relatives à Michel Wozniak Sàrl, à ses partenaires, ainsi que des contenus utiles.

NON PROFESSIONNEL : les personnes morales qui agissent à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole pourront être considérées comme des non-professionnels.

PureNLP : Organisme de formation délivrant des formations animées entre autre par Richard Bandler, John La Valle et Kathleen La Valle.

SNLP : Society of NLP (Neuro Linguistic Programming) : Il s'agit de la société en charge de la réglementation de l'approche NLP pour Richard Bandler.

2. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de déterminer les Conditions dans lesquelles s'effectue d'une part tout acte d'achat d'un ou de plusieurs produits présentés sur le Site et définis ci-dessous et d'autre part tout acte d'inscription à un séminaire présenté sur le Site (ci-après « les services »).

Le site optimistra.com a pour objet la formation et la diffusion des domaines de la PNL (Programmation Neuro-Linguistique – NLP en anglais), du Leadership d'Alignement Personnel™ et de la pensée stratégique.

La liste et le descriptif des biens et services proposés par Michel Wozniak Sàrl peuvent être consultés sur les sites susmentionnés.

3. Accès au site et navigation

L'éditeur met en oeuvre les solutions techniques à sa disposition pour permettre l'accès au site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il pourra néanmoins à tout moment suspendre, limiter ou interrompre l'accès au site ou à certaines pages de celui-ci afin de procéder à des mises à jour, des modifications de son Contenu ou tout autre action jugée nécessaire au bon fonctionnement du site.

La connexion et la navigation sur le site optimistra.com valent acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation, quelques soient les moyens techniques d'accès et les terminaux utilisés.

Les présentes CGU s'appliquent, en tant que de besoin, à toute déclinaison ou extension du site sur les réseaux sociaux et/ou communautaires existants ou à venir.

4. Gestion du site

Pour la bonne gestion du site, l'éditeur pourra à tout moment :

- suspendre, interrompre ou limiter l'accès à tout ou partie du site, réserver l'accès au site, ou à certaines parties du site, à une catégorie déterminée d'internaute ;
- supprimer toute information pouvant en perturber le fonctionnement ou entrant en contravention avec les lois nationales ou internationales, ou avec les règles de la nétiquette ;
- suspendre le site afin de procéder à des mises à jour.

5. Services réservés aux utilisateurs inscrits

5.1. Inscription

L'accès à certains services et notamment à tous les services payants, est conditionné par l'inscription de l'utilisateur.

L'inscription et l'accès aux services du site sont réservés exclusivement aux personnes physiques capables juridiquement, ayant rempli et validé le Formulaire d'inscription disponible en ligne sur le site optimistra.com, ainsi que les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Lors de son inscription, l'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, sincères et à jour sur sa personne et son état civil. L'utilisateur devra en outre procéder à une vérification régulière des données le concernant afin d'en conserver l'exactitude.

L'utilisateur doit ainsi fournir impérativement une adresse e-mail valide, sur laquelle le site lui adressera une confirmation de son inscription à ses services. Une adresse de messagerie électronique ne peut être utilisée plusieurs fois pour s'inscrire aux services.

Toute communication réalisée par optimistra.com et ses partenaires est en conséquence réputée avoir été réceptionnée et lue par l'utilisateur. Ce dernier s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus sur cette adresse e-mail et à répondre dans un délai raisonnable si cela est nécessaire.

Une seule inscription aux services du site est admise par personne physique.

L'utilisateur se voit attribuer un identifiant lui permettant d'accéder à un espace dont l'accès lui est réservé (ci-après « Espace personnel »), en complément de la saisie de son mot de passe.

L'identifiant est définitif, en revanche le mot de passe est modifiable en ligne par l'utilisateur dans son Espace personnel. Le mot de passe est personnel et confidentiel, l'utilisateur s'engage ainsi à ne pas le communiquer à des tiers.

optimistra.com se réserve en tout état de cause la possibilité de refuser une demande d'inscription aux services en cas de non-respect par l'Utilisateur des dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

5.2. Désinscription

L'utilisateur régulièrement inscrit pourra à tout moment demander sa désinscription en se rendant sur la page dédiée dans son Espace personnel. Toute désinscription du site sera effective immédiatement après que l'utilisateur ait rempli le Formulaire prévu à cet effet. L'utilisateur ne pourra prétendre à aucun remboursement des sommes perçues ou dues pour lui donner l'accès à son espace personnel, en dehors du droit de rétractation énoncé dans ce document et dans la politique de confidentialité disponible en cliquant sur ce lien : https://optimistra.com/pc

6. La commande des produits et l'inscription aux services

6.1. Generalites

Le Client peut passer sa commande ou s'inscrire aux services via le Site, par téléphone ou lors d'événements dans lesquels Michel Wozniak ou tout salarié ou partenaire de Michel Wozniak Sàrl est présent.

Par l'intermédiaire du site, le vendeur fournit au Client un catalogue ou une boutique en ligne présentant avec exactitude les produits vendus, sans que les photographies aient une valeur contractuelle. Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, en cas d'erreurs ou omissions dans la présentation, la responsabilité du vendeur ne pourra être engagée de ce fait.

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les prix et les taxes afférentes à la vente des produits sont précisés dans le catalogue ou la boutique en ligne.

6.2. Obligations du client

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois suisses ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par le vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Le vendeur exerce en tant que formateur, coach, consultant, accompagnant individuel et de groupe, et n'est pas soumis à des règles professionnelles particulières.

6.3. Commande de produits et inscription aux services par le site

Via le Site, le Client pourra passer commande lorsqu'il aura procédé à l'ouverture d'un compte. Le Client devra au préalable s'identifier en déclinant ses coordonnées et une fois identifié, il pourra se reconnecter à l'aide d'un identifiant composé de son adresse email et d'un mot de passe qui sera généré automatiquement. Il pourra modifier le mot de passe à son gré. Ce mot de passe est strictement personnel et devra être conservé de manière confidentielle. Le Client reconnaît expressément que la saisie de son adresse email et de son mot de passe vaut identification. Michel Wozniak Sàrl s'engage à ce que le traitement de ces données se fasse dans le respect de la réglementation en vigueur concernant le droit des données à caractère

personnel.

Toute commande ou tout achat via le site Internet inscrit implicitement le client dans la liste de diffusion des clients, partenaires et dans la Newsletter. Le client pourra, selon la loi, stopper tout nouvel envoi en cliquant sur le lien de désinscription figurant en bas de chaque message. En achetant un produit auprès de Michel Wozniak Sàrl, le client indique porter son intérêt aux informations et nouveautés proposées par Michel Wozniak Sàrl et ses partenaires sélectionnés au travers de sa Newsletter et des communications spécifiques aux membres d'une formation donnée.

6.4. Formation du contrat

Le Contrat est valablement formé lorsque le Client clique sur le lien « Passer la commande » ou tout lien équivalent en bas de la page récapitulant sa commande. Le Client recevra ensuite un mail de confirmation de sa commande et pourra consulter les CGV en vigueur au moment de la commande à l'adresse : https://optimistra.com/cgv

7. Les conditions tarifaires

7.1. Devise – TVA – autres taxes

Les tarifs indiqués sur le Site sont en francs suisse (CHF) ou en euros (EUR) selon la formation (toutes taxes comprises) et ne tiennent pas compte des frais de livraison, lesquels sont facturés en supplément, pour les Consommateurs et Non professionnels. Les frais de livraison sont indiqués avant validation de la commande par le Client.

Les prix tiennent compte des taxes applicables au jour de la commande et tout changement du taux de ces taxes sera automatiquement répercuté sur le prix des produits du catalogue ou de la boutique en ligne. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

Le montant total de la commande (toutes taxes comprises) et frais de livraison inclus, est indiqué avant validation finale du bon de commande.

Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du Vendeur. Ils seront à la charge de l'acheteur et relèvent de sa responsabilité (déclarations, paiement aux autorités compétentes, etc.). Le Vendeur invite à ce titre l'acheteur à se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales correspondantes.

Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet du Vendeur sont à la charge du Client.

Michel Wozniak Sàrl est assujetti à la TVA Suisse et à la TVA de l'Union Européenne au travers de l'OSS non-UE.

7.2. Modification des tarifs

Michel Wozniak Sàrl peut modifier les tarifs de ses produits et de ses services à tout moment. Toutefois, les modifications ne s'appliqueront pas aux Contrats antérieurs valablement formés à la suite de la commande de produits ou de l'inscription aux services.

8. Commande en ligne

Le Client a la possibilité de remplir un bon de commande en ligne, au moyen d'un Formulaire électronique. En remplissant le Formulaire électronique, le Client accepte le prix et la description des produits.

Le Client devra accepter en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes Conditions générales de vente, pour que sa commande soit validée.

Le Client devra donner une adresse de courrier électronique et une adresse postale valides et reconnaît par les présentes Conditions générales de vente que tout échange avec le vendeur pourra intervenir au moyen de cette adresse.

Le Client devra aussi choisir le mode de livraison (pour les produits physiques) et valider le mode de paiement.

Le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande du Client en cas de défaut de paiement, d'adresse erronée ou de tout autre problème sur le compte du Client et ce, jusqu'à résolution du problème. Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

9. Confirmation et paiement de la commande

Il peut s'agir d'une commande avec obligation de paiement (ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement du Client) ou alors de tout autre cas (prestation de service, paiement en plusieurs fois, ...).

9.1. Paiement d'une commande

Le Client effectue le paiement au moment de la validation finale de la commande en spécifiant son numéro de carte bancaire, y compris pour les produits en précommande, ou alors par virement, selon le mode proposé et le mode choisi.

Le Client garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement et reconnait que les informations données à cet effet valent preuve de son consentement à la vente comme à l'exigibilité des sommes dues au titre de la commande, y compris pour les paiements en plusieurs fois.

En cas de contestation ou d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire sans utilisation physique de la carte bancaire (utilisation du numéro de la carte bancaire), toute personne peut contester dans les 70 jours à partir de la date de l'opération en transmettant une réclamation selon les modalités suivantes, afin que le vendeur prenne à sa charge les coûts de la vente et restitue la somme contestée par email, à l'adresse : contact@michelwozniak.com

Toute contestation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité.

Le vendeur a mis en place une procédure de vérification des commandes et des moyens de paiement destinée à le garantir raisonnablement contre toute utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, y compris en demandant au Client des données d'identification.

En cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes accrédités ou en cas de non-paiement, le vendeur se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la commande et sa livraison.

Le vendeur se réserve également le droit de refuser une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

9.2. Mode de paiement

L'ensemble des modes de paiement mis à la disposition du Client sont listés sur le site du vendeur. Le Client garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la passation de commande.

9.3. Confirmation d'une commande

Dès réception de la validation de l'achat et du paiement par le Client, le vendeur transmet à ce dernier, sur l'adresse électronique qu'il a précisée, confirmation de la réception de sa commande.

Le vendeur est tenu d'adresser une facture au Client lors de la livraison ou sur demande du Client.

Le Client peut demander l'envoi de la facture à une autre adresse que celle de livraison en adressant une demande à cet effet au service Client (voir coordonnées ci-dessous) avant la livraison.

En cas d'indisponibilité d'un produit, le vendeur tiendra le Client informé par courrier électronique dans les meilleurs délais afin d'annuler la commande de ce produit et rembourser le prix afférent, le reste de la commande demeurant ferme et définitif. En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, le Client en sera informé par courrier électronique.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, le Client pourra contacter le service Client aux coordonnées suivantes : Par email, à l'adresse : contact@michelwozniak.com

9.4. Delais

Le délai de règlement est fixé à la veille du premier jour de l'exécution de la prestation, ou au jour de l'expédition des marchandises.

En cas de retard de paiement, une pénalité fixée à 15% du montant total de la facture, par mois de retard entamé, est exigible sans rappel le jour suivant la date limite de règlement.

Pour tout professionnel, en sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 francs suisses due au titre des frais de recouvrement. Toutefois, l'indemnité ne s'applique pas si

le débiteur est en cours de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire. Ce montant forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard, mais n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités.

Les pénalités sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire : l'envoi d'une lettre recommandée n'est pas requis pour déclencher le droit de percevoir des pénalités de retard.

Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, notamment en cas de recours à un cabinet chargé des relances et mises en demeure, une indemnisation complémentaire sur justification peut être demandée au client.

Comme pour les pénalités de retard, l'indemnité est due dès le lendemain de la date d'échéance.

L'indemnité est due en totalité même en cas de paiement partiel de la facture à l'échéance, quelle que soit la durée du retard (elle n'est pas due pour chaque jour de retard).

Lorsqu'un paiement échelonné est prévu (mensuel sur un an par exemple), à la première occurrence de non-paiement de l'échéance (un mois de retard sur le règlement de ladite échéance ou chèque non encaissable), le Client accepte sans réserve que sa demande d'échelonnement soit rendue caduque et qu'une procédure de recouvrement soit immédiatement entamée à son encontre.

9.5. Paiement en plusieurs fois

Le client reconnaît que le montant total de la formation achetée est dû, y compris lorsqu'il le règle en plusieurs fois.

En cas de retard de paiement ou de non paiement d'une échéance, l'accès au service sera immédiatement révoqué jusqu'à régularisation de la situation.

10. Preuve de la transaction

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur et la validation finale de la commande valent preuve de l'accord du Client, de l'exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande, signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

Les communications, commandes et paiements intervenus entre le Client et le vendeur pourront être prouvés grâce aux registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité. Les bons de commandes et factures sont archivés sur un support fiable et durable considéré, notamment, comme un moyen de preuve.

11. Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix. Pour ce qui est des services et des produits immatériels, les propriétés intellectuelles et tout droit à la copie sont strictement réservés pour Michel Wozniak Sàrl. Aucun de ces droits ne sera cédé d'aucune manière.

12. Mise a disposition des produits – SAV

12.1. Generalites

En règle générale, les produits offerts en vente sur le Site sont mis à la disposition du Client après le complet paiement ou après paiement de la première échéance et exclusivement sous format numérique. Le Client reçoit un code individuel lui permettant d'accéder à une plateforme sécurisée sur laquelle il pourra visionner et/ou écouter les produits en ligne et, dans certains cas, les télécharger. Le Client doit vérifier préalablement à la commande si son système informatique dispose des capacités pour accéder aux produits en ligne.

Pour assister le Client après acquisition du produit, Michel Wozniak Sàrl met à sa disposition un numéro de SAV non surtaxé +41 78 760 25 50. Le Client peut également envoyer un email au service Clients de Michel Wozniak Sàrl à contact@michelwozniak.com.

Les formations en lignes achetées sur optimistra.com sont strictement personnelles et il est interdit de partager l'identifiant et le mot de passe d'accès à une tierce personne, quelle qu'elle soit.

Michel Wozniak Sàrl suit les connexions des utilisateurs au travers des adresses IP et toute connexion concurrente (en même temps) par deux adresses IP différentes donnera lieu à la suspension du compte utilisateur, sans remboursement possible.

12.2. Abonnement a duree indeterminee

S'agissant des produits offerts sous forme d'abonnement à durée indéterminée, un lien permettant d'accéder aux produits en ligne sur une plateforme sécurisée sera adressé au Client une fois à l'adresse e-mail indiquée par le Client lors de sa commande, à condition que les

mensualités convenues dans le Contrat aient été payées. Ce lien reste valable tant que l'abonnement est actif.

12.3. Livres, certificats et autres produits

Pour les livres, les certificats de formation ou autres produits nécessitant un envoi postal, ceux-ci sont livrés à l'adresse indiquée par le Client sur le Formulaire en ligne valant bon de commande, le Client devant veiller à son exactitude. Tout courrier ou colis renvoyé au vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du Client. Sauf en cas de force majeure, la livraison intervient, selon le mode choisi par le Client, dans les délais suivants : Livraison standard : 6 à 8 jours après que le livre / certificat / autre produit soit physiquement disponible en stock.

En cas de retard de livraison, le vendeur en informera le Client, lequel peut dénoncer le Contrat et demander à être remboursé dans les 14 jours à compter de cette dénonciation. Le remboursement total du produit et des frais de livraison, ou de réexpédition le cas échéant, est alors effectué. Cette dénonciation du Contrat doit être adressée selon les modalités suivantes : Par email, à l'adresse : contact@michelwozniak.com

Toute dénonciation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité vis- à-vis du

Client.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, le Client doit alors vérifier l'état des produits. S'ils ont été endommagés, l'acheteur doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bon de livraison. Le Client doit indiquer sur le bon de livraison, et sous forme manuscrite, toute anomalie concernant la livraison.

La vérification des produits est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

Toute réserve non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis du client.

A la réception de la réclamation, le vendeur attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par courrier électronique au client.

12.4. Erreur de livraison

En cas d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits par rapport aux indications figurant sur le bon de commande, le Client formule sa réclamation auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison.

La réclamation pourra être faite selon les modalités suivantes :

Par email, à l'adresse : contact@michelwozniak.com

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis du Client.

12.5. Retour de commande

Le produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au vendeur dans son ensemble et dans son emballage d'origine, selon les modalités suivantes :

Produit retourné par courrier dans un délai de 14 jours à compter de la date de livraison de la commande, à l'adresse suivante : Michel Wozniak Sàrl, rue Marc Morand 21, 1920 Martigny VS, Suisse.

Toute réclamation ou retour non effectué dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être pris en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis du Client. Les frais de retour sont à la charge du Client.

13. Accompagnement pedagogique de groupe en ligne

Les séances d'accompagnement pédagogique de groupe proposées en ligne sont enregistrées pour être intégrées comme ressource dans le cours. Si le Client ne souhaite pas y apparaître, le client peut soit désactiver sa webcam, soit n'utiliser que le chat (discussion) texte, soit regarder le « replay ». Aucune réclamation ou demande de masquage ne saurait être prise en compte. S'il active sa webcam ou le son, le Client accepte sans réserve la cession de son droit à l'image pour une durée indéterminée au profit de Michel Wozniak Sàrl pour l'utilisation précitée.

Ce service est une prestation complémentaire proposée par Michel Wozniak Sàrl selon les

besoins et selon les disponibilités de Michel Wozniak.

14. Forums de discussion

Le but des forums présents sur le site optimistra.com et ses sites satellites est de motiver et d'aider tous les Clients. L'attitude positive et dynamisante est la base d'une telle communauté. Le vendeur se réserve le droit de couper l'accès à la communauté à toute personne allant à l'encontre de cette règle. Ce retrait ne pourra d'aucune manière être un motif de demande de remboursement.

15. Seances individuelles, groupe, coaching

Le Client reconnaît que le vendeur propose des séances d'accompagnement individuel ou de groupe, de coaching, utilisant les approches de coaching courantes en Suisse, ainsi que le FasterEFT (Eutaptics) et la PNL (NLP). Ces approches ne sont pas des thérapies et ne doivent en aucun cas être considérées comme telles par le Client. Il s'agit d'approches stratégiques facilitant la prise de décisions au présent. Le Client reconnaît l'obligation de moyen du vendeur, et non l'obligation de résultat, le résultat étant pleinement conditionné par l'investissement personnel du client. Aucune réclamation quant au résultat ne saurait être soumise au vendeur. L'objectif de Michel Wozniak Sàrl est de démocratiser la PNL (NLP), le Leadership d'Alignement Personnel™ (LAP) et la pensée stratégique.

Le Client reconnait et comprend pleinement que le vendeur n'est ni médecin ni psychologue ni psychothérapeute, bien qu'il s'encadre de nombreux professionnels (docteurs en neurosciences et en biologie, médecins, psychologues, psychanalystes, ...) pour valider la nature de son contenu. Le Client reconnaît qu'il ne consulte ni pour obtenir un diagnostic, ni un traitement, ni une procédure thérapeutique médicale. Le Client reconnaît que tout traitement médical en cours doit être scrupuleusement suivi. Le Client reconnaît avoir seul la responsabilité de l'utilisation des techniques vues en séance, et dégage ainsi sans réserve la responsabilité du vendeur. Le Client accepte sans réserve que tout rendez-vous non annulé au moins 48h à l'avance reste pleinement dû.

16. Droit de revocation

Le droit de révocation n'existe pas en cas de Contrat de vente à distance pour la livraison de données numériques ou de logiciels informatiques quand la livraison a lieu par le biais d'un téléchargement et pour la livraison de codes à valider pour des données numériques, des logiciels ou des prestations de services numériques, quand la protection visuelle du code de validation a été retirée après la livraison ou quand le code de validation a été transmis par téléchargement ou par e-mail.

Pour les produits immatériels, le Client renonce expressément et sans réserve à son droit légal de révocation de 14 jours et autorise l'exécution du Contrat immédiatement après la vente.

En revanche, le vendeur propose une période de révocation exceptionnelle de 1 mois pour ses produits de formation en ligne et ateliers en ligne, à la condition expresse que la durée totale des vidéos auxquelles le client a accédé même en partie ne dépasse pas 10% du temps total des

vidéos de ladite formation en ligne ou dudit atelier en ligne. Au-delà, cette période exceptionnelle de rétractation sera considérée nulle et plus aucune possibilité de rétractation ne sera possible. Cette condition ne s'applique pas aux formations dont les modules sont libérés progressivement, pour lesquelles les conditions de remboursement sont indiquées sur la page de la formation.

Le Client Consommateur ou Non-professionnel peut exercer ce droit via une lettre de révocation pour les biens matériels, via un email exprimant clairement sa volonté de se rétracter à contact@michelwozniak.com.

Michel Wozniak Sàrl accusera réception de l'exercice du droit de révocation, par l'envoi d'un email à l'adresse indiquée par ledit Client. Michel Wozniak Sàrl s'engage à procéder au remboursement du prix correspondant aux produits ou services en avoir, sauf si le Client s'oppose expressément à ce mode de remboursement au moment de l'exercice de son droit de révocation. Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la prise de connaissance par Michel Wozniak Sàrl de la volonté du Client de se rétracter.

17. Garantie contractuelle de satisfaction - conditions de remboursement

Le vendeur est garant de la conformité des produits au Contrat. Il est indiqué au Client que le vendeur n'est pas le producteur de la totalité des produits présentés.

17.1. Garantie de conformité

Le Client dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du produit pour mettre en oeuvre la garantie légale de conformité.

A ce titre, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien.

Le Client n'est pas tenu de rapporter la preuve de l'existence d'un défaut de conformité, dans les 6 mois suivant la date de délivrance du produit.

17.2. Garantie commerciale

Le vendeur offre au Client une garantie commerciale couvrant la conformité des produits et assurant en cas de non-conformité le remboursement du prix d'achat, le remplacement ou la réparation du produit, pendant la durée suivante : 6 mois.

Cette garantie ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des produits.

17.3. Conditions de remboursement applicables aux seminaires, ateliers et formations en presentiel

En règle générale, le remboursement de l'inscription à un séminaire est possible dans les deux seuls cas suivants :

- L'annulation est demandée plus de 7 jours avant le début de la formation, dans ce cas, le remboursement sera accordé, à l'exception d'un montant forfaitaire de 20% de la somme totale qui ne sera pas remboursé.

- L’annulation est demandée 7 jours ou moins avant le début de la formation, dans ce cas, le remboursement ne sera pas accordé, sauf cas de force majeur décrit ci-dessous (cas de non présentation).
- En cas de non présentation, le Client ne pourra pas demander le remboursement, sauf à démontrer un cas de force majeure (jugé tel à l’aide d’un certificat d’hospitalisation). Le cas échéant, le remboursement prendra la forme d’un avoir sur la totalité de la somme, valable 12 mois.

Dans le cas d’un renvoi pour raisons disciplinaires, quelle que soit la durée de la formation déjà effectuée, aucun remboursement ne saura être accordé.

En toute situation d’arrêt de participation (par choix volontaire ou par renvoi), le client restituera (avant son départ) son badge, tout bien matériel ainsi que toutes documentations reçues lors dudit séminaire.

Certaines offres spéciales sont proposées par le Vendeur (explicitement indiquées comme étant « NON REMBOURSABLE »), dans lesquels si le client accepte que sa commande de formation/prestation soit inconditionnellement non remboursable (mais transmissible à toute autre formation/prestation en cas d’impossibilité de participation), le Vendeur accorde en échange une réduction exceptionnelle. Dans ce cas, le Client ne pourra d’aucune manière solliciter un remboursement, mais pourra participer à une autre formation du même prix. Si la nouvelle formation est plus chère que celle qui a été achetée, le client règlera la différence au moment de la nouvelle commande. Si la nouvelle formation est moins chère que celle qui a été achetée, le crédit restant pourra être utilisé par le client pour l’achat d’une autre prestation auprès du Vendeur.

17.4. Cas particuliers

Dans certains cas particuliers, Michel Wozniak Sàrl propose une garantie de satisfaction pour quelques Produits ou services. Cette garantie est indiquée sur la page du Site présentant le Produit ou le service concerné. Lorsqu’une telle garantie de satisfaction est indiquée, le Client pourra contacter Michel Wozniak Sàrl à contact@michelwozniak.com pour demander le remboursement.

Les accompagnements personnels sont expressément exclus de la garantie de satisfaction.

17.5. Modification de l’inscription a un seminaire

La modification de l’inscription à un séminaire n’est possible que dans les cas suivants :

- le Client demande de reporter l’inscription au séminaire à un date ultérieure en raison de l’impossibilité d’y assister aux dates initialement convenues, huit semaines au moins avant le début du séminaire. Un seul report par séminaire est possible et les inscriptions ayant bénéficié d’un bon de réduction ne sont pas reportables.
- le Client demande de transférer l’inscription à une autre personne. La modification d’une inscription entraîne le paiement de frais administratifs de CHF 50 si la demande est effectuée plus de six semaines avant le début du séminaire, et de CHF 100 si la demande est effectuée moins de six semaines avant le début du séminaire. Aucune modification n’est possible moins de deux semaines avant le début du séminaire.

17.6. Resiliation des produits et services proposes sous forme d’abonnement

Le Client qui commande des produits et services proposés sous la forme d’un abonnement mensuel à durée indéterminée, pourra à tout moment mettre un terme à cet abonnement moyennant un préavis d’un mois à dater de l’envoi d’un e-mail à l’adresse contact@michelwozniak.com.

La possibilité de résilier le Contrat en cours d’exécution ne s’applique pas aux autres produits et services payables en plusieurs fois.

17.7. Cas des e-books et livres

Les livres et e-Books étant récupérables en une seule fois, le fait d’avoir accédé à la page permettant le téléchargement du ou des fichiers en question rend le délai de garantie et la possibilité de remboursement caduques.

18. Protection des données

Le Client dispose des droits d’interrogation, d’accès, de modification, d’opposition et de rectification sur les données personnelles le concernant.

En adhérant à ces Conditions générales de vente, le Client consente à ce que Michel Wozniak Sàrl collecte et utilise ces données pour la réalisation du présent Contrat.

Le Client peut se désinscrire à tout instant. Il lui suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin des emails de Michel Wozniak Sàrl ou de contacter le responsable du traitement (le Vendeur) par lettre recommandée avec accusé de réception.

Michel Wozniak Sàrl effectue sur l’ensemble de ses sites un suivi de la fréquentation. Pour cela, Michel Wozniak Sàrl a recours à des outils tels que Google Analytics.

Le vendeur conservera dans ses systèmes informatiques et dans des conditions raisonnables de sécurité une preuve de la transaction comprenant le bon de commande et la facture. Le vendeur garantit son Client de la protection des données personnelles de ce dernier.

Pour plus d’informations, veuillez consulter la politique de confidentialité présente sur ce site.

19. Liens hypertextes

Le site peut contenir des liens hypertextes pointant vers d’autres sites internet sur lesquels optimistra.com n’exerce pas de contrôle. Malgré les vérifications préalables et régulières réalisés par l’éditeur, celui-ci décline tout responsabilité quant aux Contenus qu’il est possible de trouver sur ces sites.

L’éditeur autorise la mise en place de liens hypertextes vers toute page ou document de son site sous réserve que la mise en place de ces liens ne soit pas réalisée à des fins commerciales ou publicitaires.

En outre, l’information préalable de l’éditeur du site est nécessaire avant toute mise en place de lien hypertexte.

Sont exclus de cette autorisation les sites diffusant des informations à caractère illicite, violent, polémique, pornographique, xénophobe ou pouvant porter atteinte à la sensibilité du plus grand nombre.

Enfin, optimistra.com se réserve le droit de faire supprimer à tout moment un lien hypertexte pointant vers son site, si le site l'estime non conforme à sa politique éditoriale.

20. Propriete intellectuelle

Les livres, films et autres oeuvres présentés sur le Site (ci-après « les produits ») (à l'exception des formations partenaires) sont édités par Michel Wozniak Sàrl, seul titulaire des droits d'exploitation de ces oeuvres, en ce compris notamment tous droits de propriété intellectuelle.

Les produits en vente sur le Site sont exclusivement délivrés sous la forme électronique et peuvent être visionnés et/ou écoutés sur une plateforme sécurisée accessible via un code individuel qui sera envoyé au Client.

La présentation graphique des produits sur le Site est purement illustrative. Leur présentation peut donc être modifiée lors de la livraison, de la mise à disposition ou du téléchargement.

La structuration du site mais aussi les textes, graphiques, images, photographies, sons, vidéos et applications informatiques qui le composent sont la propriété de l'éditeur et sont protégés comme tels par les lois en vigueur au titre de la propriété intellectuelle. Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur.

Toute représentation, reproduction, adaptation ou exploitation partielle ou totale des Contenus, marques déposées et services proposés par le site, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse et écrite de l'éditeur, est strictement interdite et serait susceptible de constituer une contrefaçon. Et ce, à l'exception des éléments expressément désignés comme libres de droits sur le site.

L'accès au site ne vaut pas reconnaissance d'un droit et, de manière générale, ne confère aucun droit de propriété intellectuelle relatif à un élément du site, lesquels restent la propriété exclusive de l'éditeur.

Il est interdit à l'utilisateur d'introduire des données sur le site qui modifieraient ou qui seraient susceptibles d'en modifier le Contenu ou l'apparence.

21. La responsabilité

Michel Wozniak Sàrl est responsable de plein droit de la bonne exécution de la commande, le cas échéant dans la limite des stocks disponibles.

Néanmoins, toute mauvaise exécution ou inexécution due à une cause imputable au Client (notamment système informatique obsolète ou sous dimensionné), à un cas de force majeure ou encore à un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat peut exonérer en tout ou partie Michel Wozniak Sàrl de sa responsabilité.

Sont considérés comme des cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne

pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles, définis comme tel par la jurisprudence suisse et notamment, le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, et l'arrêt des réseaux de télécommunication.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes Conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

L'éditeur n'est responsable que du Contenu qu'il a lui-même édité.

Également, l'éditeur n'est pas responsable :

- en cas de problématiques ou défaillances techniques, informatiques ou de compatibilité du site avec un matériel ou logiciel quel qu'il soit ;
- des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles résultant de l'utilisation ou des difficultés d'utilisation du site ou de ses services ;
- des caractéristiques intrinsèques de l'Internet, notamment celles relatives au manque de fiabilité et au défaut de sécurisation des informations y circulant ;
- des Contenus ou activités illicites utilisant son site et ce, sans qu'il en ait pris dûment connaissance.

Par ailleurs, le site ne saurait garantir l'exactitude, la complétude, et l'actualité des informations qui y sont diffusées.

L'utilisateur est responsable : - de la protection de son matériel et de ses données ; - de l'utilisation qu'il fait du site ou de ses services ; - s'il ne respecte ni la lettre, ni l'esprit des présentes CGVU.

Il est stipulé une clause limitative de responsabilité du Vendeur selon la réglementation en vigueur pour les Associations suisses.

22. Suspension – résiliation de compte par Michel Wozniak Sàrl

Michel Wozniak Sàrl se réserve le droit de suspendre ou de résilier le compte d'un Client qui contreviendrait aux dispositions des CGV, ou de manière générale aux dispositions légales applicables, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter Michel Wozniak Sàrl. Toute personne dont le compte aurait été suspendu ou clôturé ne pourra commander ultérieurement ni créer de nouveau compte sur le Site, sans l'autorisation préalable de Michel Wozniak Sàrl.

23. Archivage – preuve

L'adresse de correspondance de Michel Wozniak Sàrl est contact@michelwozniak.com

Les registres informatisés de Michel Wozniak Sàrl, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés par les parties comme preuves valables des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commandes, des confirmations des commandes et des factures est effectué sur un support fidèle et durable de manière à correspondre à une copie fiable.

Le Client aura accès aux éléments archivés le concernant sur simple demande à contact@michelwozniak.com.

24. Dispositions diverses

De manière générale, le Client et Michel Wozniak Sàrl acceptent expressément la possibilité de s'échanger des informations via email.

Les CGV pourront être modifiées par Michel Wozniak Sàrl à tout moment pour intégrer, entre autres, d'une part, toute modification législative ou jurisprudentielle applicable notamment au commerce électronique et, d'autre part, toute évolution technique ou technologique améliorant le Site. Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV était annulée, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité de l'ensemble des dispositions contractuelles.

Le Client sera informé de la nature de ces modifications dès leur mise en ligne par mail ou directement sur le site. Les CGVU applicables sont alors celles en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples).

Toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements pris dans le cadre des présentes CGV, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification des CGV, ni générer un droit quelconque.

25. Commissionnement

Lorsque le produit ou service le stipule explicitement, toute personne inscrite comme Affilié et amenant de nouveaux Clients à Michel Wozniak Sàrl (exclusivement à l'aide de ses liens URL d'affilié) a droit au reversement d'une commission (généralement de 30% sur les Contenus en ligne et 10% sur les Contenus en présentiel, définie sur l'espace affilié) sur le premier achat réalisé par chacun de ces nouveaux Clients. Les commissions sont mises à disposition lorsque deux conditions sont réalisées : la prestation en question (atelier, formation) est terminée pour le Client, et le paiement du Client est intégralement encaissé par Michel Wozniak Sàrl.

Les personnes qui s'inscrivent au programme d'affiliation (ces personnes seront dénommées « affiliés ») s'engagent à faire une promotion honnête et véridique des produits proposés. L'affilié accepte sans réserve d'assumer toute la responsabilité de sa communication de promotion. Michel Wozniak Sàrl se décharge de toute responsabilité vis-à-vis de communications mensongères ou erronées réalisées par les affiliés. En cas de faute avérée, l'affilié s'engage à assumer sa faute, et également à restituer au vendeur le montant des commissions d'affiliation perçues durant les 365 jours précédant la faute en question.

26. Le règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit Suisse. Si le Client est un Consommateur ou Non professionnel, l'application du droit suisse est sans préjudice de l'application des dispositions impératives de droit de la consommation du pays dans lequel le Consommateur ou Non-professionnel est domicilié.

En cas de litige, le Client Consommateur ou Non-professionnel pourra opter pour une médiation

conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des conflits, ou s'adresser aux tribunaux compétents de son Etat de résidence. Si le Client est un professionnel, la compétence exclusive est attribuée expressément aux tribunaux de Sion.

27. Cas des formations interpretees par Michel Wozniak Sàrl

Dans le cas des événements en langue étrangère interprétés par Michel Wozniak (par exemple les formations de NLP données par Richard Bandler, John La Valle et Kathleen La Valle), Michel Wozniak n'est pas responsable desdites formations. Michel Wozniak ne fait que refacturer la prestation auprès du formateur externe. Le service après-vente est donc celui du formateur externe, et non celui de Michel Wozniak. Le client est ainsi soumis aux règles,

CGV, contrats et licences de l'organisme extérieur en priorité aux règles, CGV, contrats et licences de Michel Wozniak.

Si Michel Wozniak ne peut assurer la prestation pour des raisons internes, Michel Wozniak se réserve le droit de le substituer, à sa seule discrétion. Aucune réclamation ne saura être reçue. Michel Wozniak s'engage à offrir un niveau de qualité de traduction équivalent.

Le client accepte que le choix de l'interprète ne soit pas fait sur des critères de formation professionnelle du métier de l'interprétariat, car l'interprétariat de thématiques comme la NLP (PNL) ne s'apprend pas en école. Aucune réclamation ne saurait être faite sur les qualifications de l'interprète retenu par Michel Wozniak.

La traduction des manuels de formation et autres supports écrits ne fait pas partie de la mission de Michel Wozniak Sàrl, de même que les activités annexes proposées durant ou hors de la formation. Seul le cours, les travaux pratiques et exercices sont soumis à interprétation.

Lorsque du matériel est fourni au client pour l'écoute de la traduction (récepteurs, casques, ...), le client s'engage à en prendre le plus grand soin, et devra le restituer en parfait état de marche, dans le même état que lorsqu'il l'a reçu. En cas de détérioration de ce matériel, le client devra s'acquitter de la somme de 100 CHF (francs suisses) en compensation.

28. Cas des formations et ateliers donnés par Michel Wozniak Sàrl

Dans le cas des formations données ou organisées par Michel Wozniak Sàrl, si le formateur initialement annoncé ne peut assurer la prestation pour des raisons internes, Michel Wozniak Sàrl se réserve le droit de le substituer, à sa seule discrétion. Aucune réclamation ne saura être reçue. Michel Wozniak Sàrl s'engage à offrir un niveau de qualité équivalent à l'intervenant initialement proposé.

Lorsqu'un formateur est annoncé comme seul intervenant, il peut malgré tout se faire seconder par d'autres formateurs agréés par Michel Wozniak Sàrl (qui pourront animer un ou plusieurs modules), mais c'est le formateur annoncé qui aura la gestion globale du cycle de formation.

29. Cas des formations et ateliers soumis a un contrat de licence

Que ce soit dans le cas de formations données par Michel Wozniak Sàrl (NLP, Buzan, ...), ou données par un organisme tiers (SNLP, PureNLP, ...), si la formation en question est soumise à un contrat de licence (comme les formations NLP (PNL) de Richard Bandler, SNLP, PureNLP, Buzan, OpenGenius, Inner Game), il appartient au client de se renseigner sur les termes et conditions de l'accord de licence en question, en prenant directement contact avec l'organisme délivrant la formation. Ce point est d'autant plus capital pour les personnes ayant déjà suivi une formation (auprès d'un organisme tiers) dans un domaine similaire au domaine enseigné par l'organisme délivrant la formation. Aucune réclamation ne saurait être reçue si le client omet de se renseigner sur la compatibilité de la licence en question avec sa propre situation personnelle et/ou professionnelle.

30. Cas des packs de formation

Certaines formations sont vendues en pack (le mot-clé Pack apparaît alors sur la facture). Ces packs proposent un ensemble de formations achetées ensemble.

Le client reconnait que l'achat du pack l'engage au règlement intégral du montant de la facture.

L'achat d'un pack de formations permet au client de choisir la date de participation à chaque formation du pack. Le désistement à une formation donnée ne sera possible qu'au maximum 10 jours avant le début de celle-ci.

Que le règlement soit fait en une ou plusieurs fois, les packs sont non remboursables, mais transférables. Dans le cas d'un transfert, les montants consommés correspondront au tarif catalogue des formations déjà consommées au jour du transfert. Le reliquat sera alors à disposition du client pour d'autres formations au tarif catalogue.

Dans le cas d'un règlement en plusieurs fois, le montant minimum que devra déjà avoir été versé 10 jours avant le début d'une session choisie correspond à la somme des tarifs catalogues de toutes les formations déjà suivies additionnée au tarif catalogue de la formation sur le point d'être suivie.

Les packs ont une durée limite (deux ans) pendant laquelle le client peut participer aux formations listées dans le pack (en respectant les prérequis). Au-delà de ce délai, sauf dérogation écrite signée par Michel Wozniak Sàrl, le montant résiduel sera considéré perdu pour le client et il sera dans l'obligation de s'en acquitter dans un délai de 1 mois après l'expiration des deux ans.

31. Formations certifiantes

Dans le cas des formations certifiantes assurées par Michel Wozniak Sàrl ou par un formateur tiers, le certificat n'est en RIEN assuré du fait de l'inscription à la formation. Le client sera évalué sur la base de critères objectifs et subjectifs comme la connaissance du sujet, la compréhension du sujet, l'intégration du sujet et de sa philosophie, l'attitude, le comportement, entre autres. L'évaluation est laissée à l'entière discrétion de Michel Wozniak Sàrl, ou du formateur tiers réalisant la formation. Dans le cas de non obtention du certificat, le client se verra donner des pistes de travail pour pouvoir par la suite suivre (à ses frais) à nouveau la formation. La qualité

étant le maître mot de Michel Wozniak Sàrl, aucune réclamation ne saurait être prise en compte en ce qui concerne les critères d'évaluation.

32. Frais annexes pour le client

Hormis les frais de formation, tous les frais annexes (transport vers le lieu de formation, hébergement, nourriture, ...) sont intégralement à la charge du client. Aucune demande de dédommagement ne saurait être prise en compte concernant l'un quelconque de ces frais (que ce soit en cas d'annulation de la formation par l'organisateur, d'annulation de la participation par le participant, de renvoi de la formation, de changement de date de la formation, de départ volontaire de la formation, ...). Ces frais sont intégralement à la responsabilité du client. Le client peut s'il le souhaite souscrire à ses frais à une assurance pour couvrir ce risque.

33. Formations soumises a un dossier d'inscription

Dans le cas des formations soumises à un dossier d'inscription (Praticien NLP (PNL), Maître Praticien NLP (PNL), Coach NLP (PNL), Interprétariat de formations de Richard Bandler, ...), l'inscription n'est véritablement considérée validée qu'après réception par Michel Wozniak Sàrl du dossier d'inscription ET validation de celui-ci. La validation sera notifiée au client par mail. Le client s'engage à ne faire AUCUNE dépense (achat de billet d'avion ou de transport, réservation de chambre, ...) avant d'avoir reçu la notification de validation du dossier de candidature (généralement sous quelques jours). Aucun dédommagement ne saurait être demandé à Michel Wozniak Sàrl en cas de non validation de l'inscription. En cas de non validation, les montants déjà perçus par le vendeur seront intégralement restitués. Le vendeur ne saurait être tenu responsable d'éventuels frais bancaires ayant été prélevés par la banque du client sur le montant payé par le client.

Les critères de validation de l'inscription sont à la fois objectifs et subjectifs. Ils sont liés au parcours du client, de la nature de ses réponses dans le dossier d'inscription, et d'autres éléments d'appréciation laissés à l'entière discrétion de Michel Wozniak Sàrl. Aucune réclamation ne saurait être reçue quant à ces critères. Michel Wozniak Sàrl s'engage à n'employer aucun critère en violation aux droits de l'homme et de la femme (aucun critère de race, de sexe, d'apparence, de choix politiques ou religieux, ...). Michel Wozniak Sàrl n'aura pas à justifier sa décision.

Tout mensonge ou tentative de dissimulation d'information jugée importante par Michel Wozniak Sàrl dans le dossier d'inscription seront automatiquement sanctionnés par un renvoi de la formation, et aucun remboursement des sommes déjà perçues ne saurait être demandé par le client.

34. Droit de refus d'inscription

Le Vendeur propose des formations et activités en groupe. Dans ces formations et activités, le Vendeur est responsable d'assurer une expérience satisfaisante à chaque participant. C'est pourquoi, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'inscription d'une personne qui pourrait perturber le fonctionnement du groupe, et de tels comportements sont implicitement des motifs possibles de renvoi, selon les critères énoncés plus haut. Chaque participant a payé sa place et

mérite de vivre la meilleure expérience, et il ne sera pas toléré qu'une personne perturbe l'expérience de groupe. Aucune réclamation ne saurait être reçue par le Vendeur.

35. Passerelles entre le Praticien NLP (PNL) en présentiel et le Leadership d'Alignement Personnel™ (LAP) en ligne

Le Praticien NLP (PNL) en présentiel et le Leadership d'Alignement Personnel™ (ci-après « le LAP ») en ligne sont deux formations distinctes, vendues séparément. Les deux passerelles décrites ci-dessous permettent au Client de passer de l'une à l'autre selon les conditions suivantes, qui priment sur les articles 16 et 17 pour les cas qu'elles visent.

35.1. Accès provisoire au LAP dans l'attente d'une session du Praticien

Lorsque le Client inscrit au Praticien NLP (PNL) a une échéance personnelle ou professionnelle qui précède la date de sa session, le Vendeur peut, à sa seule discrétion, mettre gracieusement le LAP à sa disposition dans l'attente de la session. Cet accès provisoire fait partie de l'inscription au Praticien et ne constitue pas un achat distinct. L'inscription reste soumise au dossier d'inscription et à sa validation, conformément à l'article 33.

L'accès provisoire au LAP prend fin le premier jour de la session du Praticien. Le Client qui souhaite le conserver au-delà peut l'acquérir en réglant 30 % du tarif public du LAP en vigueur au jour de sa demande, soit une réduction de 70 %.

En contrepartie de la mise à disposition du LAP, les conditions de remboursement de l'inscription au Praticien sont les suivantes, en lieu et place de celles de l'article 17.3 :

- Pendant un mois à compter de la mise à disposition du LAP, et au plus tard deux semaines avant le premier jour de la session, pour des raisons d'organisation, le Client peut demander le remboursement des sommes versées pour son inscription au Praticien, par email à contact@michelwozniak.com. L'accès provisoire au LAP prend fin à la date de la demande.
- Passé ce délai, aucun remboursement n'est possible. Si le Client ne peut pas suivre la session retenue, les sommes versées lui sont conservées sous la forme d'un avoir nominatif, valable 12 mois à compter du premier jour de la session initialement retenue, et utilisable pour son inscription à une session ultérieure du Praticien NLP (PNL). Si le tarif de la session ultérieure est supérieur au montant de l'avoir, le Client règle la différence au moment de sa nouvelle inscription.

35.2. Passage du LAP au Praticien NLP (PNL) en présentiel

Le Client qui a acheté le LAP peut, à tout moment pendant sa période d'accès, demander à passer au Praticien NLP (PNL) en présentiel. Ce passage reste soumis au dossier d'inscription et à sa validation, conformément à l'article 33.

Une fois l'inscription validée, le Client règle la différence entre le tarif de la session du Praticien qu'il a retenue et le montant qu'il a payé pour le LAP. Son inscription au LAP est alors convertie en inscription au Praticien, et il perd l'accès au LAP.

Le Client qui souhaite conserver l'accès au LAP règle, en plus de cette différence, 30 % du tarif public du LAP en vigueur au jour de sa demande, soit une réduction de 70 %.

36. Contact

Toute question concernant les Conditions générales de vente et d'utilisation de Michel Wozniak Sàrl peut être adressée en écrivant à l'adresse mail ci-dessous : contact@michelwozniak.com

OU

En adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Michel Wozniak Sàrl

Rue Marc Morand 21

CH-1920 Martigny VS

Suisse