

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE DES SITES :

---

[www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.com)  
[www.ifac-formations.ch](http://www.ifac-formations.ch)  
[www.ifac-formation.com](http://www.ifac-formation.com)  
[www.ifac-formation.ch](http://www.ifac-formation.ch)

Dernière mise à jour le 07/01/2018

## I. CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

### ARTICLE 1. INFORMATIONS LÉGALES

Toute référence au site [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.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.

Le site [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.com) est édité par :

Association IFAC (Institut de Formation à l'Art du Changement), dont le siège social est situé à l'adresse suivante : IFAC chez Yannick Gautier, 8 Chemin Des Glycines, Ecublens VD 1024, Suisse.

Téléphone : +41 79 319 13 72 / Adresse e-mail : [contact@ifac-formations.com](mailto:contact@ifac-formations.com)

Le directeur de publication du site est : Yannick Gautier, président de l'IFAC.

Le site [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.com) est hébergé par :

Infomaniak  
Avenue de la Praille, 26  
1227 Carouge – Suisse  
N° IDE & TVA : CHE-103.167.648

## **ARTICLE 2. PRÉSENTATION DU SITE**

Le site [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.com) a pour objet :

Formation et diffusion des domaines de la PNL (Programmation Neuro-Linguistique – NLP en anglais) et des stratégies mentales.

La liste et le descriptif des biens et services proposés par l'IFAC peuvent être consultés sur les sites susmentionnés.

## **ARTICLE 3. CONTACT**

Pour toute question ou demande d'information concernant le site, ou tout signalement de contenu ou d'activités illicites, l'utilisateur peut contacter l'éditeur à l'adresse e-mail suivante : [contact@ifac-formations.com](mailto:contact@ifac-formations.com) ou adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à : IFAC chez Yannick Gautier, 8 Chemin Des Glycines, Ecublens VD 1024, Suisse.

## **ARTICLE 4. ACCEPTATION DES CONDITIONS D'UTILISATION**

L'accès et l'utilisation du site sont soumis à l'acceptation et au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

L'éditeur se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, le site et des services ainsi que les présentes CGU, notamment pour s'adapter aux évolutions du site par la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités ou la suppression ou la modification de fonctionnalités existantes.

Il est donc conseillé à l'utilisateur de se référer avant toute navigation à la dernière version des CGU, accessible à tout moment sur le site. En cas de désaccord avec les CGU, aucun usage du site ne saurait être effectué par l'utilisateur.

## **ARTICLE 5. ACCÈS ET NAVIGATION**

L'éditeur met en œuvre 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 toute autre action jugée nécessaire au bon fonctionnement du site.

La connexion et la navigation sur le site [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.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.

## ARTICLE 6. 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.

## ARTICLE 7. SERVICES RÉSERVÉS AUX UTILISATEURS INSCRITS

### 7.1 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 [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.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 [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.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.

[www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.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.

## 7.2 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.

## ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

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

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 au sens de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et la Loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard de traitement de données à caractère personnel.

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 CGU.

## **ARTICLE 9. LIENS HYPERTEXTES**

Le site peut contenir des liens hypertextes pointant vers d'autres sites internet sur lesquels [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.com) n'exerce pas de contrôle. Malgré les vérifications préalables et régulières réalisés par l'éditeur, celui-ci décline toute 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, [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.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.

## **ARTICLE 10. COLLECTE DE DONNÉES**

L'utilisateur bénéficie, notamment, d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification des données le concernant. Les données collectées explicitement sont : Nom, Prénom, Adresse e-mail, Numéro de téléphone, Adresse postale.

Pour faire usage de l'un des droits précités, l'utilisateur doit s'adresser à l'éditeur en le contactant par e-mail à l'adresse suivante : [contact@ifac-formations.com](mailto:contact@ifac-formations.com), ou par courrier recommandé adressé au siège social de l'éditeur en précisant ses nom, prénom(s), adresse et adresse(s) e-mail.

## **ARTICLE 11. COOKIES**

Le site a éventuellement recours aux techniques de « cookies » lui permettant de traiter des statistiques et des informations sur le trafic, de faciliter la navigation et d'améliorer le service pour le confort de l'utilisateur, lequel peut s'opposer à l'enregistrement de ces « cookies » en configurant son logiciel de navigation.

## **ARTICLE 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

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.

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.

### **ARTICLE 13. FORMATIONS EN LIGNE INDIVIDUELLES**

Les formations en lignes achetées sur [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.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.

L'IFAC 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.

### **ARTICLE 14. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par la loi suisse. En cas de différend et à défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les tribunaux suisses conformément aux règles de compétence en vigueur.

*Le site [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.com) vous souhaite une excellente navigation !*

## II. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### PREAMBULE

Toute référence au site [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.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.

Le site est édité par le vendeur, l'IFAC (Institut de Formation à l'Art du Changement), dont le siège social est situé à l'adresse suivante : IFAC chez Yannick Gautier, 8 Chemin Des Glycines, Ecublens VD 1024, Suisse.

L'Association IFAC n'est pas soumise à la TVA.

L'IFAC est représentée par Yannick Gautier, en qualité de président, dûment habilité aux fins des présentes. L'IFAC peut être jointe par mail à l'aide du formulaire de contact présent sur le site internet [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.com)

Ci-après l'IFAC est désigné comme étant le « Vendeur ».

La personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services du vendeur, sera désignée ci-après, « l'Acheteur », ou « le Client ».

Les présentes conditions s'adressent à un consommateur qui dispose de sa pleine capacité juridique. Ces conditions s'appliquent à l'ensemble des commandes que vous passerez sur ce site, ainsi que sur ses sites de vente satellite (WeezEvent, LearnyBox, etc.).

L'acheteur a la responsabilité de vérifier la compatibilité des produits informatiques proposés (licences d'outils informatiques) avant de réaliser l'achat, aucun remboursement ne saurait être accordé en cas de non compatibilité explicitement indiquée par le vendeur (par exemple, achat d'un outil MAC ou PC par un acheteur utilisant Linux uniquement).

Les présentes conditions générales sont présentées en langue française.

Les dispositions suivantes ont pour objet de définir les conditions générales de vente sur le site [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.com)

Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") définissent les droits et obligations contractuels du vendeur et de son client dans le cadre d'une vente à distance et par voie électronique de biens et produits.

Les CGV régissent exclusivement la relation entre le vendeur et le client.

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 vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement les CGV. Les modifications seront applicables dès leur mise en ligne. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

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.

*Nous exerçons en tant que formateur, coach, accompagnant individuel et de groupe, et nous ne sommes pas soumis à des règles professionnelles particulières.*

## **ARTICLE 1. CATALOGUE OU BOUTIQUE EN LIGNE**

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.

## **ARTICLE 2. PRIX**

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment en les publiant en ligne.

Seuls s'appliqueront les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité des produits à cette date.

Les prix sont indiqués en francs suisses (hors taxes et toutes taxes comprises) et ne tiennent pas compte des frais de livraison, lesquels sont facturés en supplément. 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.



Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la 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.

### **ARTICLE 3. 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 de livraison 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 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.

### **ARTICLE 4. 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, ...).

#### **4.1 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 en envoyant un ou plusieurs chèques, 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 reconnaît 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@ifac-formations.com](mailto:contact@ifac-formations.com)

Toute contestation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégage 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.

#### **4.2 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.

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.

Le client peut toujours faire valoir son droit de rétractation dans les 14 jours à compter du moment où l'information concernant l'indisponibilité du produit lui a été adressée.

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@ifac-formations.com](mailto:contact@ifac-formations.com)

## **4.1 PAIEMENT**

Le délai de règlement est fixé au 30e jour suivant la réception des marchandises ou l'exécution de la prestation.

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.

Comme pour les pénalités de retard, l'indemnité est due dès le lendemain de la date d'échéance et n'est pas soumise à TVA.

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.

## **ARTICLE 5. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE**

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.

## **ARTICLE 6. PREUVE DE LA TRANSACTION**

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.

## **ARTICLE 7. 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.

## **ARTICLE 8. LIVRAISON**

La livraison n'est faite qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du vendeur.

Les produits 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 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

### **8.1 RETARD DE LIVRAISON ET DÉNONCIATION**

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@ifac-formations.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.

### **8.2 VÉRIFICATION DE LA COMMANDE**

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.

Le client devra, le cas échéant, informer le vendeur de ses réserves selon les modalités suivantes :

Par email, à l'adresse :  
contact@ifac-formations.com

Toute réserve non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégage 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.

### **8.3 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@ifac-formations.com

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

### **8.4 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 : IFAC chez Yannick Gautier, 8 Chemin Des Glycines, Ecublens VD 1024, 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 dégage le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis du client.

Tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au vendeur dans son ensemble et dans son emballage d'origine. Les frais de retour sont à la charge du client.

## **ARTICLE 9. GARANTIES DES PRODUITS**

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.

### **9.1 GARANTIE DE CONFORMITÉ**

Le client dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du produit pour mettre en œuvre 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.

### **9.2 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.

Cette garantie n'est pas exclusive de l'application des garanties prévues au 9.1.

## **ARTICLE 10. INDISPONIBILITÉ DES PRODUITS ET REMBOURSEMENT**

En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, le client en sera informé par courrier électronique.

Le client aura la possibilité d'annuler sa commande et aura ainsi le choix entre le remboursement des sommes par lui versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, ou à l'échange du produit.

## **ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION**

### **Cas des formations et ateliers en ligne**

Les formations et ateliers en ligne désignent tous les sites accessibles au travers des adresses web et de leurs sous-domaines associés :

- <https://www.ifac-formations.com>
- <http://www.ifac-formations.ch>
- <http://www.ifac-formation.com>

- <http://www.ifac-formation.ch>
- <http://ifac.learnbox.com>

Le client renonce expressément et sans réserve à son droit légal de rétractation de 14 jours et autorise l'exécution du contrat immédiatement après la vente.

En revanche, le vendeur propose une période de rétractation exceptionnelle de 1 mois pour ses produits de formation et ateliers, à la condition expresse que le client n'ait accédé au maximum qu'aux 12 premières vidéos de ladite formation. Au-delà de la 12<sup>ème</sup> vidéo, cette période exceptionnelle de rétractation sera considérée nulle et plus aucune possibilité de rétractation ne sera possible.

### **Cas des licences logiciel iMindMap**

Dans le cadre de l'achat d'une quelconque licence d'utilisation des outils iMindMap, le client renonce expressément et sans réserve à son droit légal de rétractation de 14 jours et autorise l'exécution du contrat immédiatement après la vente, du fait de la « fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison. » Le client reconnaît sans réserve que l'envoi de l'e-mail contenant le numéro de série acte le descellement du produit (puisque ce numéro ne pourra plus être fourni à un autre client avec la garantie d'unicité et de confidentialité). De plus, le client reconnaît que la responsabilité de l'IFAC se limite à la vente de la licence et à la fourniture d'un rabais par achat de groupe. Une fois la vente réalisée, le service après-vente sera assuré exclusivement par la société ThinkBuzan, via l'adresse : [support@thinkbuzan.com](mailto:support@thinkbuzan.com)

Aucune réclamation ne saurait être adressée à l'IFAC. Le client s'assurera avant l'achat de la compatibilité de son matériel selon les informations données par le site Internet : [www.imindmap.com](http://www.imindmap.com)

### **Dans tous les cas**

Le client fera valoir son droit de rétractation en contactant le service client : Par email, à l'adresse : [contact@ifac-formations.com](mailto:contact@ifac-formations.com)

Après avoir communiqué sa décision de se rétracter, le client dispose alors de 14 jours pour renvoyer ou restituer les biens, le cas échéant.

Toute rétractation 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.

Le client pourra demander l'échange ou le remboursement du produit retourné, sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. Néanmoins, en cas d'échange, des frais de livraison peuvent être à nouveau facturés au client.

Le retour ou l'échange du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur ensemble, intacts et dans leur état d'origine, en particulier avec un emballage complet, intact et en état de vente.

Ce droit de rétractation ne peut être exercé pour des produits ou services confectionnés sur commande, selon les spécifications particulières du consommateur ou sur des

enregistrements audio, vidéo ou de logiciels informatiques scellés par le client, ou sur un numéro de licence reçu par le client (donc non transmissible à un autre client potentiel), ou sur des services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs.

Le vendeur devra rembourser le client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, dans les 14 jours de la récupération des biens ou de la transmission d'une preuve de l'expédition de ces biens.

## **ARTICLE 12. 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 consent à ce que l'IFAC collecte et utilise ces données pour la réalisation du présent contrat. En saisissant son adresse email sur l'un des sites du réseau de l'IFAC, le client recevra des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par le Vendeur et ses partenaires.

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 l'IFAC ou de contacter le responsable du traitement (le Vendeur) par lettre RAR. L'IFAC effectue sur l'ensemble de ses sites un suivi de la fréquentation. Pour cela, l'IFAC 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.

Le client a un droit d'accès, de modification et de suppression des informations collectées, notamment en s'adressant à cet effet au service client selon les modalités suivantes :

Par mail à l'adresse : [contact@ifac-formations.com](mailto:contact@ifac-formations.com)

## **ARTICLE 13. FORCE MAJEURE**

Les parties seront exonérées de leurs obligations, dans le cas où une circonstance indépendante de leur volonté, constitutive d'un cas de force majeure, empêcherait leur exécution. Les obligations des parties seront suspendues.

La partie qui invoque une telle circonstance, devra en avertir l'autre partie immédiatement, à sa survenance et à sa disparition.

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.

#### **ARTICLE 14. NULLITÉ PARTIELLE**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente venait à être déclarée nulle par application de la loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction suisse, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### **ARTICLE 15. 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 l'IFAC. Aucun de ces droits ne sera cédé d'aucune manière.

#### **ARTICLE 16. DROITS DE 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. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

#### **ARTICLE 17. CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITÉ**

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

#### **ARTICLE 18. COMMISSIONNEMENT**

Lorsque le produit ou service le stipule explicitement, toute personne inscrite comme Affilié et amenant de nouveaux clients à l'IFAC (exclusivement à l'aide de ses liens URL d'affilié) a droit au reversement d'une commission (généralement de 20%, 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 encaissé par l'IFAC.

## **ARTICLE 19. LICENCES LOGICIEL THINKBUZAN / IMINDMAP**

L'IFAC propose une réduction de 10% sur l'achat de licences d'utilisation de l'outil iMindMap. La licence est délivrée par la société ThinkBuzan et le client reconnaît que toute réclamation, ou toute demande d'accès au service client, ou toute autre demande relative à l'outil iMindMap doit être faite directement auprès de la société ThinkBuzan, via l'adresse email [support@thinkbuzan.com](mailto:support@thinkbuzan.com). Dès le moment de la transmission du numéro de série par l'IFAC au client, le contact ne se fera qu'entre le client et la société ThinkBuzan, et l'IFAC est alors déchargé de toute responsabilité.

## **ARTICLE 20. 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 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 au profit de l'IFAC.

## **ARTICLE 21. FORUMS DE DISCUSSION**

Le but des forums présents sur le site [www.ifac-formations.com](http://www.ifac-formations.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.

## **ARTICLE 22. SEANCES INDIVIDUELLES**

Le client reconnaît que le vendeur propose des séances 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. 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 l'IFAC étant de démocratiser la PNL (NLP) et les stratégies mentales.

Le client reconnaît et comprend pleinement que le vendeur n'est ni médecin ni psychologue ni psychothérapeute. 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 dû.

### **ARTICLE 23. DEVOIRS ET RESPONSABILITÉS DES AFFILIÉS**

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. L'IFAC 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.

### **ARTICLE 24. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit suisse.

En cas de litige sur le fond ou sur la forme, les tribunaux suisses seront seuls compétent, à l'exclusion des dispositions de la Convention de Vienne.

En cas de litige ou de réclamation, le client s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le client, s'il contracte en tant que consommateur, pourra engager une procédure devant la juridiction de son choix et s'il contracte en tant que professionnel, pourra engager une procédure devant le tribunal du lieu du siège social du vendeur, à savoir le tribunal de Lausanne.