

Conditions générales de vente

Conditions générales de vente en ligne de la société Ecole de PNL de Lausanne Sàrl pour les commandes passées au travers de son site internet www.pnl-lausanne.com

Article 1 – Champ d'application

Acceptation des conditions générales de vente en ligne : Toute commande sur le site « www.pnl-lausanne.com » vaut connaissance et acceptation des présentes conditions générales de vente, ainsi que de l'application exclusive du droit suisse et de son code des obligations, au présent contrat, et ce quels que soient la nationalité, le domicile ou le pays de livraison du client.

Vente privée : Les produits achetés sur le site « www.pnl-lausanne.com » sont destinés à un usage personnel et familial. Tout usage commercial par le client est interdit sous réserve d'un accord express de Ecole de PNL de Lausanne Sàrl.

Article 2 – Site internet « www.pnl-lausanne.com »

2.1. « www.pnl-lausanne.com » – Ecole de PNL de Lausanne Sàrl: Le site internet « www.pnl-lausanne.com » est exploité et appartient à la société Ecole de PNL de Lausanne Sàrl, société à responsabilité limitée de droit suisse, ayant son siège à 1066 Epalinges – Chemin du Ruisseau-Martin 6 A. L'adresse e-mail de contact client est « info@pnl-lausanne.ch ».

Ce site est destiné à la vente de produits numériques, de produits physiques et des inscriptions à des manifestations.

2.2. Description des produits :

2.2.1. Description des produits numériques : Le site propose la vente de produits numériques, soit notamment : Des formations et cours donnés sous forme de vidéos à télécharger, des lectures de documents en format MP3 à télécharger, des documents en format pdf à télécharger, tous autres produits présentés sur le site.

2.2.2. Accès aux produits numériques : L'achat du cours en ligne choisi permet de télécharger le cours sélectionné une fois. L'accès au fichier à télécharger est garanti pendant six mois dès la date de commande.

2.3. Description des produits physiques :

2.3.1. Vente de produits physiques : Le site propose la vente de produits physiques, soit notamment : Des t-shirts, des accessoires d'intérieurs, tous autres objets

présentés sur le site.

2.3.2. Descriptifs des produits physiques : Les objets présentés sur le site le sont aussi fidèlement que possible, toutefois des différences sont inévitables entre la vision d'un objet en ligne et l'objet réel.

2.4. Description des manifestations :

2.4.1. Participation à des manifestations : Le site propose des inscriptions à des manifestations telles que décrites sur le site, soit notamment des ateliers de formation et de développement personnel et des événements qui prennent place en salle ou dans divers lieux, par exemple : le programme « L'aventure », les ateliers pour célibataires, par exemple « L'alchimie », des soirées à thèmes, des conférences, des ateliers sur plusieurs jours.

2.4.2. Code de conduite et instructions des animateurs lors des manifestations : Le client qui prend part à une manifestation s'engage à respecter le code de conduite décrit ci-après et à suivre les instructions des animateurs données lors des manifestations.

Article 3 – Offre et conclusion du contrat

3.1. Démarches préalables à la commande : Avant de passer commande, le client sélectionne le ou les produits choisis, remplit les champs obligatoires de demande de coordonnées, lit les conditions générales de vente, et confirme les avoir lues et les accepter en cochant la case correspondante.

3.2. Commande : En cliquant sur l'icône commande, le client passe une commande ferme des produits listés dans le panier comprenant le montant du prix et des frais d'envoi, et s'engage à payer immédiatement les montants précités par carte de crédit ou service de paiements.

3.4. Conclusion du contrat de vente de cours en ligne : Dès réception de la commande et du paiement, Ecole de PNL de Lausanne Sarl confirme par e-mail la commande et le contrat de vente en ligne est conclu.

Article 4 – Prix, frais de livraison et frais de douane

4.1. Prix : Les prix sont facturés et indiqués en francs suisses avec TVA suisse incluse. Les prix en vigueur sont ceux indiqués sur le site internet au moment de la commande. Ecole de PNL de Lausanne Sarl se réserve le droit de modifier ses prix sur le site en tout temps.

4.2. Frais de livraison : Les frais de livraison sont indiqués au client lors du processus de commande.

4.3. Droits de douane : Lorsque le client passe commande pour des produits qui doivent être livrés dans un pays autre que la Suisse, les droits de douane et autres taxes qui peuvent être perçus par l'Etat de livraison sont à la charge du client. Il revient au client de s'informer sur le montant de ceux-ci avant sa commande et de respecter la législation du pays dans lequel le client demande que les produits soient livrés. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl n'engage aucune responsabilité sur le montant des droits de douane et autres taxes perçus dans les autres pays, et ne peut être tenu à leur paiement.

Article 5 – Conditions d'accès aux produits virtuels, de livraison des produits physiques et de participation aux manifestations

5.1. Accès aux produits virtuels : L'accès aux produits virtuels est instantané, sous réserve d'éventuelles défaillances du réseau internet et du système des sociétés sous-traitantes qui fournissent la distribution des produits en ligne. En cas de problème, le client doit informer Ecole de PNL de Lausanne Sàrl par courriel à « info@curieusement.com ».

5.2. Livraison des produits physiques

5.2.1. Pays de livraison : Les pays où les produits physiques sont livrés, sont indiqués sur le site.

5.2.2. Délai de livraison des produits physiques : Le délai de livraison des produits physiques dépend des transporteurs que Ecole de PNL de Lausanne Sàrl se réserve le droit de choisir, soit dans la plupart des cas La Poste. La commande passée est traitée dans les meilleurs délais et idéalement dans les deux jours ouvrables qui suivent la commande. Ce délai est uniquement indicatif. Les marchandises sont envoyées selon le mode d'envoi ordinaire. Le délai de livraison dépend en conséquence du lieu de destination et du moment de la commande. Si tous les produits commandés ne sont pas en stock, Ecole de PNL de Lausanne Sàrl est autorisée à procéder à des livraisons successives partielles.

5.2.3. Retard de livraison : Si la livraison d'un produit physique n'est pas intervenue dans les 30 jours suivants la commande, le client s'engage à en avertir Ecole de PNL de Lausanne Sàrl par e-mail à « info@pnl-lausanne.ch » et à mentionner le numéro de commande. Le client est en droit de fixer à Ecole de PNL de Lausanne Sàrl un délai de livraison adapté aux circonstances. A défaut de livraison dans le délai raisonnable impartie, le client peut se départir du contrat. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl s'engage à rembourser l'intégralité des montants versés liés aux produits non livrés dans les 14 jours suivants la résiliation du contrat. Si une livraison

partielle a eu lieu, seule la partie du contrat portant sur les marchandises qui n'ont pas été livrées dans le délai imparti par le client peut être résiliée.

5.2.4. Echec à la livraison : Si après trois tentatives de livraison, celle-ci n'a pu se faire pour des raisons incombant au client, Ecole de PNL de Lausanne Sàrl est en droit de résilier le contrat. Les sommes payées par le client sont remboursées sous déduction des frais de port et des tentatives de livraison d'un montant de CHF 25.00 minimum. 5.3. Jour de la manifestation : Sous réserve des cas d'annulation prévus à l'article 8.1.3. ci-après, l'inscription à une manifestation accorde le droit de participer à celle-ci, uniquement au(x) jour(s) choisi(s) lors de l'inscription.

Article 6 – Conditions de paiement

6.1. Monnaie : Quel que soit le pays de résidence ou de nationalité du client ou du lieu de livraison demandé, le prix de vente est en francs suisses et doit être payé dans cette monnaie.

6.2. Modalités de paiement : Les paiements se font par les cartes de crédits suivantes, Visa, Mastercard, PostFinance, ou par le système PayPal.

6.3. Paiement non autorisé : Ecole de PNL de Lausanne Sàrl décline toute responsabilité en cas d'usage non autorisé de la carte de crédit ou du compte PayPal utilisés et sur les risques liés aux paiements en ligne. En cas de doute, Ecole de PNL de Lausanne Sàrl se réserve le droit de demander des renseignements complémentaires au client ou de convenir d'un autre mode de paiement.

6.4. Traitement des paiements : le traitement des paiements se fait au travers du système PayPal et de ses sociétés d'exploitations.

Ecole de PNL de Lausanne Sàrl décline toute responsabilité sur les éventuels manquements du système Paypal et ceci comprend notamment toute erreur de débit et de crédit lié à l'utilisation de ce système, ainsi que l'utilisation, par PayPal ou par autrui, des données bancaires, de cartes de crédit, ou personnelles du client obtenues lors de l'utilisation du système PayPal et de la visite du site www.pnl-lausanne.com ?

Article 7 – Droit de rétractation et de résiliation :

7.1. Droit de rétractation du contrat d'achat de produits physiques et numériques : Le client a le droit de se rétracter, sans motif, et d'annuler le contrat dans les 14 jours suivants sa

commande. La demande de rétractation doit parvenir dans les 14 jours et être adressée par e-mail à «info@pnl-lausanne.ch» ou par écrit à Ecole de PNL de Lausanne Sarl, Chemin du Ruisseau-Martin 6 A, 1066 Epalinges, Suisse. Ecole de PNL de Lausanne Sarl apprécie si le client mentionne ses motivations, afin de pouvoir tenir compte de ses observations. Le remboursement sera fait sur la carte de crédit ou sur le compte PayPal utilisé par le client pour son paiement. Si des produits physiques ont déjà été envoyés, le client doit les retourner à ses frais à Ecole de PNL de Lausanne Sarl dans le même état qu'il les a reçus. Ecole de PNL de Lausanne Sarl remboursera intégralement le client des paiements encaissés, sous déduction des frais d'envoi pour les produits physiques et à réception de ceux-ci.

7.2. Droit de résiliation lors d'achat de produits physiques et numériques :

7.2.1. Résiliation du contrat d'achat de produits physiques et numériques : Le client peut résilier le contrat dans les 30 jours suivants la réception des produits numériques ou physiques s'il n'en est pas satisfait. Sa résiliation doit parvenir dans les 30 jours et être adressée, par e-mail à «info@curieusement.ch» ou par écrit à Ecole de PNL de Lausanne Sarl, Chemin du Ruisseau-Martin 6 A, 1066 Epalinges. Le client mentionne les raisons de sa résiliation. Le remboursement sera fait sur la carte de crédit ou sur le compte Paypal utilisé par le client pour son paiement. Si des produits physiques ont déjà été envoyés, le client doit les retourner à ses frais à Ecole de PNL de Lausanne Sarl dans le même état qu'il les a reçus. Ecole de PNL de Lausanne Sarl remboursera intégralement le client des paiements encaissés, sous déduction des frais d'envoi pour les produits physiques et à réception de ceux-ci.

7.3. Renonciation à l'usage des produits numériques : Si le client s'est rétracté ou a résilié le contrat, il renonce à tout usage des produits numériques téléchargés.

7.4. Condition d'inscription à une manifestation : Le client n'est pas autorisé à renoncer ou à résilier son inscription à une manifestation. Le client peut contacter Ecole de PNL de Lausanne Sarl qui à son bon vouloir peut accepter de reporter les sommes payées sur une autre manifestation selon la demande du client. En cas d'absence au jour de la manifestation, le client est aimable de prévenir Ecole de PNL de Lausanne Sarl à «info@pnl-lausanne.ch» pour que l'organisation de la manifestation puisse si nécessaire être modifiée notamment pour les activités ayant lieu par groupe de deux.

Article 8 – Garantie :

8.1.1. Garantie des produits physiques : Ecole de PNL de Lausanne Sarl garantit

que les produits disposent des propriétés présentées et n'ont pas de défauts préjudiciables à leur valeur ou en inadéquation avec l'usage présupposé et qu'ils correspondent aux spécifications et performance prescrites. Il revient au client de suivre les éventuelles instructions d'utilisation mentionnées sur les étiquettes des produits, notamment quant à leur mode de lavage. Le client assume les risques liés au produit dès sa réception.

8.1.2. Garantie des produits numériques : Ecole de PNL de Lausanne Sàrl garantit que les produits numériques sont de qualité standard et sont correctement lisibles et audibles pour un internaute utilisant un navigateur internet à jour et du matériel informatique courant. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl garantit que les informations enseignées dans les cours en ligne sont de qualité. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl mentionne l'édition de la date des cours donnés, sachant que comme pour toute science, les données enseignées peuvent évoluer.

8.1.3. Garantie sur les manifestations : Ecole de PNL de Lausanne Sàrl garantit que le programme des manifestations correspond aux activités annoncées. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl se réserve la possibilité d'annuler une manifestation si pour des raisons extérieures à sa volonté, par exemple mauvais temps incompatible à certaines manifestations en plein air, ou si par manque de participants la manifestation ne se déroulerait pas dans des conditions satisfaisantes. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl décide seule si les conditions sont réunies pour la tenue de la manifestation. Dès que la manifestation est commencée, elle est réputée avoir été tenue. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl rappelle aux participants de respecter le code de conduite (cf article 9 ci-après) et les instructions spécifiques données.

Les conditions de remboursement en cas d'annulation sont mentionnées au point 8.3.3 ci-après.

8.2. Vérification des produits physiques ou numériques : A compter du jour de réception des produits physiques ou numériques Ecole de PNL de Lausanne Sàrl accorde un délai de trente jours pour vérifier la qualité des produits et pour annoncer les défauts éventuels à Ecole de PNL de Lausanne Sàrl, à « info@pnl-lausanne.ch ».

8.3. Remboursement des produits :

8.3.1 Remboursement ou remplacement des produits physiques : Le client doit vérifier dans les 30 jours suivants leur réception l'état des produits physiques. Si ceux-ci présentent des défauts, le client doit annoncer dans ce délai s'il souhaite que ceux-ci lui soient remplacés ou remboursés. Le client s'engage à retourner les produits Ecole de PNL de Lausanne Sàrl. Dans les 30 jours suivants la réception de ceux-ci, pour autant que les produits retournés présentent réellement des défauts, selon le choix du client, Ecole de PNL de Lausanne Sàrl

enverra des produits identiques de remplacements sans défauts ou remboursera le client. Les frais de port de retour et de renvoi sont supportés par Ecole de PNL de Lausanne Sàrl. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl se réserve le droit de rembourser le client s'il n'y a pas de produits de remplacements en stock. Si les produits retournés par le client ne présentent pas de défauts, Ecole de PNL de Lausanne Sàrl se réserve le droit de ne pas rembourser le prix des produits et des frais de port, et de ne pas envoyer des produits de remplacement. En cas de remboursement, les montants sont versés sur la carte de crédit ou sur le compte PayPal utilisé par le client lors de son achat. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl décline toute responsabilité pour tous dommages liés aux produits physiques défectueux achetés.

8.3.2. Remboursement ou remplacement pour les produits numériques : Le client doit vérifier dans les 30 jours suivants leur réception l'état des produits numériques. Si ceux-ci présentent des défauts, le client doit annoncer dans ce délai s'il souhaite que le produit lui soit remboursé ou remplacé dans la mesure de la technique. Dans les 30 jours suivants l'annonce des défauts, Ecole de PNL de Lausanne Sàrl remplacera autant que possible le produit ou si ceci est impossible, le client sera remboursé. Le client s'engage à renoncer à tous usages éventuellement possibles des produits numériques annoncés comme défectueux. Les montants sont remboursés sur la carte de crédit ou sur le compte PayPal utilisé par le client lors de son achat.

8.3.3. Remboursement des manifestations :

Les manifestations annulées sont en principe reportées. Si la date de report ne convient pas au client, sa participation est remboursée par Ecole de PNL de Lausanne Sàrl dans les trente jours suivants l'annonce du report de la manifestation ou à choix du client, elles sont remplacées par une inscription à une autre manifestation. Les montants sont remboursés sur la carte de crédit ou sur le compte PayPal utilisé par le client lors de son achat.

Article 9 – Code de conduite :

9.1. Code de conduite : Le client qui acquiert un produit numérique contenant une formation ou qui participe à une manifestation, s'engage à respecter le code de conduite en 5 points exigé des participants lors des cours donnés en mode réel par Ecole de PNL de Lausanne Sàrl:

Non jugement et respect de chaque individu, Humanisme et bienveillance, Responsabilité et autonomie, Partage, échange et évolution, Plaisir, humour et surprises.

Article 10 – Responsabilité :

10.1. Usage d'internet et de cartes de crédit : Ecole de PNL de Lausanne Sàrl décline toute responsabilité sur les risques liés à l'utilisation d'internet pour les internautes qui viennent sur son site www.pnl-lausanne.comou sur les risques liés à l'usage de cartes de crédit sur internet et du système PayPal lors de visites et de commandes sur son site.

10.2. Usage des produits numériques : Ecole de PNL de Lausanne Sàrl décline toute responsabilité sur la bonne compréhension et l'usage fait par le client des formations présentées dans les produits numériques.

10.3. Participation à des manifestations : Ecole de PNL de Lausanne Sàrl décline toute responsabilité sur les interactions entre les participants et l'éventuel manque de respect par certains participants du code de conduite et des instructions données. Il revient aux participants de respecter les règles de prudence ordinaire et de veiller à leur propres sécurité.

Article 11 – Droits d'auteur :

Les produits vendus ainsi que le site www.pnl-lausanne.comson protégés par le droit d'auteur, sont destinés à l'usage personnel du client, et ne doivent pas faire l'objet de reproduction ou de transformation, sauf accord express de Ecole de PNL de Lausanne Sàrl. Le client ou un tiers contrevenant à cette disposition s'engage à indemniser Ecole de PNL de Lausanne Sàrl pour tous les dommages que Ecole de PNL de Lausanne Sàrl pourrait subir, notamment pour toute atteinte à sa réputation. A titre de réparation, le client devra à Ecole de PNL de Lausanne Sàrl une indemnité de CHF 2'000.00 minimum, les dommages-intérêts supplémentaires directs et indirects, et devra mettre en oeuvre toutes les démarches nécessaires pour d'une part mettre un terme aux violations du droit d'auteur commises et d'autre part réparer les dommages d'image et de réputation.

Article 12 – Protection des données :

12.1. : Collecte des données : Ecole de PNL de Lausanne Sàrl collecte les données fournies lors de la commande en ligne et les conserve dans un fichier client qui comprend les noms, prénoms, adresses, e-mails, téléphones, date de naissance et produits achetés par chaque client. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl se réserve le droit d'utiliser les données transmises pour envoyer des newsletters et des

publicités sur ces produits. Si le client souhaite ne plus recevoir ces informations, il lui suffit d'envoyer un e-mail à Ecole de PNL de Lausanne Sàrl, à l'adresse « info@curieusement.com ».

12.2. Analyse à des fins marketing pour Ecole de PNL de Lausanne Sàrl: Ecole de PNL de Lausanne Sàrl utilise un système de collecte de données des utilisateurs sur son site www.pnl-lausanne.com qui lui permet de suivre et d'analyser à des fins marketing et pour ses propres besoins les comportements des internautes qui vont sur son site. Dans le cadre de l'analyse de ces données, celles-ci peuvent être transmises à des partenaires spécialisés domiciliés hors de Suisse qui se chargent d'évaluer pour Ecole de PNL de Lausanne Sàrl l'utilisation de son site. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl décline toute responsabilité lors du transfert des données à ses partenaires pour l'évaluation de l'utilisation de son site. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl ne transmet pas les données collectées à d'autres sociétés pour leur propre usage commercial. Il est possible de renoncer à l'analyse de vos données en l'indiquant par courriel à « info@curieusement.com ».

Article 13 – Droit applicable et for :

13.1. Droit suisse applicable : Les commandes peuvent être passées par des clients suisses ou étrangers à des fins privées et non commerciales. Le client accepte expressément que le droit suisse soit applicable au présent contrat quels que soient sa nationalité, son domicile ou le pays de livraison. Il est de la responsabilité de l'acheteur de s'assurer qu'il ne viole pas d'autres droits qui pourraient lui être applicables en procédant à la présente commande. Ecole de PNL de Lausanne Sàrl décline toute responsabilité à cet égard.

13.2. For : En cas de litige, les tribunaux du siège de Ecole de PNL de Lausanne Sàrl ou du domicile du client sont compétents, selon le choix de Ecole de PNL de Lausanne Sàrl.

Article 14 – programme d'affiliation :

En adhérant au programme d'affiliation de l'Ecole de PNL de Lausanne Sàrl (ci-après epnll), le Client confirme que :

- il est âgé de 18 ans ;
- il est professionnel doté d'un statut juridique ;
- il est le propriétaire ou est autorisé à utiliser les sites acceptés ;
- ses sites n'enfreignent pas les lois en vigueur ;
- ses sites respectent les droits d'auteurs, de marques et de copyright ;

- il n'envoie pas de courrier indésirable (SPAM) pour faire la promotion des offres et formations de l'epnll.

Ces conditions sont cumulatives.

Ne sont pas autorisés et considérés comme fraude :

1. Les tentatives de fraude par clics répétés automatiquement ou manuellement dans le seul but de créer des commissions ou d'obtenir des affiliés,
2. L'achat de produits créés de l'epnll en utilisant vos propres liens ou bannières d'affiliés,
3. La promotion via une communication payante dans les moteurs de recherches
4. L'induction de prospects à mélanger ou confondre la marque epnll avec leur propre lien d'affiliation.
5. Toute fraude constatée entraînera la suppression du compte affilié et l'annulation des commissions sans préavis.

En outre, l'epnll se réserve le droit :

1. D'accepter, de refuser, de suspendre à tout moment l'inscription au programme d'affiliation,
2. De modifier à tout moment les conditions du programme d'affiliation
3. De suspendre à tout moment le programme d'affiliation.
4. De soumettre l'adhésion d'un Client au programme d'affiliation à des conditions particulières non prévues dans les CGV.

Afin d'être payé, le Client devra envoyer ses coordonnées complètes, notamment son IBAN ou son RIB au secrétariat de l'epnll.

Le Client ne pourra être réglé que si l'epnll a pu constater que les achats réalisés dépendent directement du Client (au moyen du code personnel notamment).

Dans tous les cas, il appartient exclusivement au Client de respecter les obligations légales, sociales et fiscales résultant de la perception de commissions, notamment par la déclaration des revenus ainsi perçus.

Le règlement des commissions d'affiliés devront être communiquées à la société Ecole de PNL de Lausanne Sàrl uniquement via l'espace affilié dédié au Client pour les formations en ligne ou via le secrétariat de l'epnll pour les ventes depuis la boutique en ligne et les formations en présentiel, dans le strict respect d'un délai de trois (3) mois à compter de la date des ventes affiliées de la boutique en ligne et des formations en présentiel de l'epnll. Il est donc de la responsabilité du Client de contrôler si les ventes occasionnées grâce à lui se sont comptabilisées dans le système. Il doit impérativement en avertir le secrétariat de l'epnll dans le cas contraire.

A défaut de transmettre lesdites informations dans le délai requis de (3) trois mois, le Client perdra définitivement son droit à commission sur la période concernée, ce qu'il accepte expressément.

L'epnll ne sera astreinte à aucun versement au titre des sommes réclamées en-dehors de ce délai.

La date de réception de la facture dans l'espace affilié et au secrétariat prévaut sur la date pouvant être indiquée sur la facture. Toute facture reçue hors délai sera considérée comme nulle et non avenue.

Par exception, pour toutes les ventes affiliées conclues avant le 15 mars 2020 (jour compris), le point de départ de ce délai de trois mois est fixé au 16 mars 2020, de sorte que toute facture au titre des ventes affiliées devra être adressée au plus tard avant le 15 juin 2020 à la société

Ecole de PNL de Lausanne Sàrl à l'adresse susvisée info@pnl-lausanne.ch .

L'epnll se réserve toujours la possibilité de contester le montant facturé au regard des données fournies ou générées via le lien d'affiliation ou les ventes directes et enregistrées par l'epnll.

L'epnll se réserve le droit de contester le montant facturé en cas d'un quelconque manquement de l'affilié aux conditions du programme d'affiliation.

Les commissions des affiliés sont payées une fois par année par l'epnll dans la période du 1er au 30 janvier de l'année suivant les ventes du Client.

Article 15 - Dispositions finales :

Si des dispositions des présentes conditions générales s'avèrent caduques, la validité des autres dispositions demeurent inchangées.

Lausanne, le 04.12.2020