

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES ET PRODUITS

PREAMBULE

L'achat d'un bien ou d'un service à OPTIMIND (HAPPYSWITCH asbl) constitue une acceptation implicite intégrale et sans réserves des présentes conditions générales.

Il est donc important pour le client de les lire avant toute commande.

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente s'appliquent à toutes les transactions réalisées avec l'asbl HAPPYSWITCH et celles notamment conclues par le biais des sites Internet de son réseau.

OPTIMIND se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales, sans qu'il ne soit nécessaire d'informer ou d'obtenir l'accord de qui que ce soit.

Les conditions générales applicables seront celles en vigueur au moment de la livraison des produits ou services.

De fait de la nature même du réseau Internet ainsi que des éventuelles opérations de maintenance et de développement de ses sites, OPTIMIND ne peut en garantir la disponibilité, et ne peut donc de ce fait pas être tenu responsable d'indisponibilité et/ou de dysfonctionnements.

L'utilisateur utilisant le site de OPTIMIND sous sa seule et entière responsabilité, aucune action ne pourra être engagée à l'encontre de OPTIMIND qui ne pourrait en aucun cas être tenu responsable de tout préjudice qu'il soit matériel (y compris pertes de données, de logiciels, de programmes...) ou financier.

ARTICLE 2 : PUBLIC CONCERNÉ ET LIMITATION D'ÂGE

OPTIMIND a pour vocation de proposer un éventail de produits et services aux professionnels et particuliers.

Des limitations d'âge s'appliquent :

la participation des mineurs implique un accord explicite des parents ou des tuteurs, et ne pourra se faire que sous leur surveillance et après accord explicite de OPTIMIND.

OPTIMIND fait de son mieux pour restreindre l'accès à ses sites, produits et services aux mineurs. Même si le contenu des produits et services n'est pas de nature choquante, OPTIMIND préfère s'adresser à un public mature et capable d'appréhender les implications et les responsabilités du monde de l'entreprise.

Tout inscrit à la newsletter ne remplissant pas ces critères sera immédiatement supprimé de la base de données dès que ce fait sera porté à la connaissance de OPTIMIND. De même, tout

client ne répondant pas à ces critères sera immédiatement remboursé et un retour du ou des produits concernés sera exigé.

ARTICLE 3 : PRODUITS ET SERVICES

Les produits et services sont conformes à la législation belge en vigueur et aucune responsabilité de OPTIMIND ne pourrait être engagée en cas de non respect de la législation d'un autre pays de destination.

A partir du moment où les offres sont commercialisées sur les sites, celles-ci sont valables dans la limite des stocks et places disponibles.

En cas d'indisponibilité, le client en sera informé par courriel et contacté afin de déterminer si la commande sera annulée ou fera l'objet d'un transfert sur un autre produit ou service.

Les photos présentes sur le site sont des « suggestions de présentation », c'est à dire que les images ne correspondent pas toujours exactement au produit que le client recevra au final ou aux événements auxquels il pourra participer. Ces photos sont donc non contractuelles et données à titre indicatif et de ce fait aucune réclamation liée à celles-ci ne sera recevable.

L'objectif de bien-être et de la satisfaction des participants, incluant le « staff », peut amener OPTIMIND à effectuer des modifications de lieux, de dates et de structures. Le client déclare accepter sans réserve, sans nécessité d'accord préalable et sans possibilité de demande de remboursement ou de dédommagement, cette possibilité de changement.

ARTICLE 4 : PRIX

HAPPYSWITCH asbl non commercial OPTIMIND, est une société belge de type asbl soumise à la législation belge en matière de TVA.

Les prix s'entendent donc en euros toutes taxes comprises, quelque soit le pays de destination et/ou la domiciliation géographique du client.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Toutefois, le tarif appliqué sera le prix en vigueur au moment de la commande, sauf en cas de modification du taux de TVA légal en vigueur qui sera donc celui appliqué au jour de la livraison des produits et services, sans possibilité d'une quelconque demande de dédommagement ou de remboursement de la part du client.

Les éventuels autres droits et taxes, quel qu'ils soient (douane, importation, taxes locales ou d'Etat, etc...) resteront le cas échéant en intégralité à la charge du client qui déclare accepter cela sans réserve ainsi que le fait de devoir effectuer par ses propres soins, et sans aucune intervention ni implication de OPTIMIND, toutes les démarches légales nécessaires déclaratives et de paiement auprès des autorités compétentes.

Cette règle étant aussi valable pour les éventuelles demandes de type « détaxe ».

ARTICLE 5 : PAIEMENT

Dans le cadre d'achat sur le site OPTIMIND, le paiement est exigible immédiatement à la date de la commande, y compris pour les produits en précommande.

Dans le cas d'un paiement sécurisé en ligne par carte bancaire, la transaction sera réalisée par l'intermédiaire d'une société spécialisée qui pourra assurer que les informations transmises soient cryptées par un logiciel à l'état de l'art, et ne puissent être lues au cours du transport sur le réseau. Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité de la société spécialisée et ne saurait être imputée à OPTIMIND.

Pour que l'inscription à un service soit prise en compte, un bulletin d'inscription devra avoir été complété par le client et

- soit remis en main propre à un représentant habilité par OPTIMIND
- soit renvoyé par courrier à OPTIMIND
- soit renvoyé par courriel à l'adresse contact@optimind.be
- soit par le biais de la validation par le client d'un formulaire électronique relatif à ces informations qu'il devra communiquer pour le bon traitement de sa commande

Et obligatoirement accompagné

- du paiement de l'intégrité du montant.

Sauf accord spécifique et ou offre spéciale d'échelonnement de paiement communiqué au préalable et/ou confirmé par écrit par un représentant habilité par OPTIMIND, l'inscription à un service et/ou la commande d'un produit sera réputée définitive à l'encaissement par OPTIMIND de l'intégralité du tarif public toutes taxes comprises, ce qui en sera l'élément déclencheur de livraison. Cet encaissement devant intervenir au plus tard 15 jours avant le début effectif concernant les services. Dans le cas contraire, OPTIMIND se réserve le droit, par simple notification écrite et sans préavis ni formalité, de libérer la place pour un autre participant, sans que cela ne donne lieu à aucun remboursement en faveur du client.

Selon les produits et services, et en fonction des spécifications descriptives qui leurs seront liées, le paiement pourra être effectué selon les moyens confirmés, acceptés et indiqués par OPTIMIND.

Outre toutes les dispositions stipulées dans le présent article, il est précisé que tout retard de paiement entraînera de plein droit :

- L'application d'un taux de pénalités de retard de 20%, exigible automatiquement le jour suivant la date de règlement prévue
- L'application d'une pénalité pour couverture des frais de recouvrement de 40€ (sachant qu'un surplus pourrait être demandé si les frais de recouvrement réellement engagés dépassaient ce montant forfaitaire)

Par ailleurs, il est précisé qu'aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé et qu'aucun intérêt ne sera versé par OPTIMIND pour les sommes payées par le client, à

quelque moment que cela soit et sous quelque forme que cela soit, notamment pour le versement d'acompte non remboursable de réservation évoqué ci-dessus.

ARTICLE 6 : LIVRAISON

La livraison de produits est faite à l'adresse physique ou électronique que le client aura indiqué lors de la commande et est seul responsable des informations qu'il aura communiquées.

En cas d'erreur ou d'adresse pas assez explicite, dont la conséquence pourrait être une livraison erronée, aucune responsabilité de OPTIMIND ne pourra être engagée.

OPTIMIND précise qu'aucune assurance des produits n'est souscrite dans le cadre des livraisons. Et dans l'éventualité que le client le demande, cela ne serait fait qu'après accord écrit de OPTIMIND et intégralement à la charge du client qui devra effectuer par ses propres soins, et sans aucune participation ni implication de OPTIMIND, toutes les démarches nécessaires.

Les inscriptions aux services délivrés par OPTIMIND sont nominatives et non transférables sauf accord écrit de OPTIMIND qui se réserve de ce fait la possibilité de refuser l'accès à la livraison du service concerné à toute personne qui ne serait pas inscrite nominativement pour ce service.

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, OPTIMIND livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

La livraison s'entend du transfert au client de la possession physique ou du contrôle du bien.

En cas d'une même commande relative à des produits et/ou services dont les dates annoncées seraient différentes, c'est la date de livraison la plus lointaine qui sera prise en compte. Il est en outre entendu que le produit et/ou service sera réputé livré dès la validation de la commande dès lors qu'il s'agira d'un produit et/ou service qui nécessite un téléchargement, et pour lequel d'ailleurs les droits d'utilisation seront non cessibles et non exclusifs.

En cas de manquement de OPTIMIND à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, OPTIMIND d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par OPTIMIND de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que OPTIMIND ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le client pourra immédiatement résoudre le contrat si OPTIMIND refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour le client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle

résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du client avant la conclusion du contrat.

Si le contrat est résolu dans ces conditions OPTIMIND sera tenu de rembourser le client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La somme versée par le client sera de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement.

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par OPTIMIND, prendra physiquement possession de ces biens.

ARTICLE 7 : CONDITIONS D'ANNULATION, DE RETOUR, DE REMBOURSEMENT – DROIT DE RÉTRACTATION – GARANTIE DE SATISFACTION

Le client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date d'achat pour un service ou de la date de réception pour un produit, pour exercer son droit de rétractation.

S'il souhaite exercer ce droit, le client devra rédiger une déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter et l'envoyer à OPTIMIND par lettre recommandée avec accusé de réception.

La mise en œuvre de son droit de rétractation a pour conséquence d'obliger le client à renvoyer ou restituer les biens à OPTIMIND sans retard, et au plus tard sous 14 jours à compter de l'exercice de son droit, dans leur strict et complet état d'origine (emballage, documents, accessoires, etc...)

Dans ce cas, le client supportera soit les coûts directs de renvoi des biens soit un montant correspondant au service fourni si le client a demandé que la prestation débute avant la fin du délai de rétractation. Le remboursement sera effectué par OPTIMIND par le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour effectuer son achat. En cas d'accord entre les deux parties, un autre moyen de remboursement pourra être utilisé sans frais supplémentaire à la charge du client.

Toutefois, si le client est responsable de la dépréciation des biens qu'il a reçu du fait de manipulations de ces biens qui n'étaient pas nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement, le droit de rétractation sera écarté.

Par ailleurs, tous types d'avantages, d'offres promotionnelles, de quelque nature qu'ils soient, qui seraient liés à l'achat d'origine pour lesquels le client ferait valoir son droit à rétractation seront automatiquement annulés.

En tout état de cause, ce droit ne pourra être exercé pour un service exécuté ou dont l'exécution a commencé.

Par ailleurs, OPTIMIND ne procédera à aucun remboursement dans les cas suivants, à quelque moment que ce soit, et pour quelque motif que ce soit:

- absence lors de la délivrance du service
- demande d'annulation au cours de la délivrance du service

Certains des produits et services proposés ne sont pas soumis à ce droit de rétractation.:

- le contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- les biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- les enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le client
- les biens qui ont été descellés par le client après la livraison
- l'achat de billets pour assister à des événements "live". Un billet est nominatif, non modifiable, valable uniquement pour les dates et heures mentionnées pour l'événement, et ne peut être ni transféré, ni repris, ni échangé, ni revendu, ni remboursé même en cas de perte ou de vol, sauf en cas d'annulation du fait de l'organisateur. Et dans ce dernier cas, seul le prix du billet pourra être remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais, de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

Une "garantie satisfaction" peut être proposée pour certains produits/événements. Si tel était le cas, les conditions d'application de cette garantie, et les éventuels niveaux de remboursements proposés, seront précisés explicitement sur les pages de vente desdits produits/événements. Il est entendu, que dans le cas contraire, c'est-à-dire si aucune mention n'était faite par écrit sur la page de vente, l'événement/le produit en question n'est pas soumis à cette "garantie satisfaction". Il est précisé ici qu'une demande de recours à cette garantie et/ou à l'éventuel remboursement correspondant, ne peut être formulée qu'une seule fois par un même client, qui, s'il utilise ce droit, reconnaît expressément renoncer à la possibilité d'acheter de nouveaux produits et/ou de participer à de futurs événements.

ARTICLE 8 : GARANTIES LEGALES, RETOUR DE PRODUITS

Conformément aux dispositions des garanties légales de conformité et des vices cachés, en cas de réception par le client d'un produit défectueux ou non conforme à la commande, OPTIMIND s'engage à le remplacer dans la limite des stocks disponibles, ou le rembourser frais d'envoi et de retour (sur justificatif, dans les mêmes conditions de frais et risques relatifs au même moyen d'expédition que celui utilisé initialement) compris, si les conditions suivantes auront bien été respectées:

1. avoir notifié les réserves sur le bon de livraison du livreur
2. en avoir informé OPTIMIND par courriel, le jour-même de la livraison, en joignant une copie du bon de livraison sur lequel figure les réserves, ainsi que la copie de la facture initiale
3. avoir renvoyé le produit concerné, dans son strict et complet état d'origine (emballage, documents, accessoires, etc...), dans les deux jours ouvrables maximum de la date de réception accompagné de la copie des document indiqués en point 2. ci-dessus

Le remboursement sera effectué par OPTIMIND par le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour effectuer son achat.

En cas d'accord entre les deux parties, un autre moyen de remboursement pourra être utilisé sans frais supplémentaire à la charge du client.

Le remboursement sera effectué dans les 30 jours ouvrables à compter de la réception du colis.

ARTICLE 9 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES – DROIT A L'IMAGE ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles qui le concerne.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de la politique de protection des données personnelles et consent à ce que ses données soient collectées et utilisées, sachant que celles-ci seront traitées de manière strictement confidentielle.

En saisissant ses informations et ses coordonnées sur l'un des sites du réseau de OPTIMIND, le client reconnaît accepter recevoir des informations/publications de la part de la société par email, courrier ou téléphone, et accepter de recevoir la newsletter. Il est libre de se désinscrire à tout instant. Il suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin des emails. Ce lien est précédé de la mention « *To unsubscribe or change subscriber options visit:* » (comprendre : *pour vous désinscrire ou changer vos options d'inscriptions, cliquez ci-dessous*).

OPTIMIND informe le client qu'il peut être effectué sur l'ensemble des sites un suivi de la fréquentation. Pour cela, recours peut être fait à des outils tels que Google Analytics, Xiti, ou encore Google Optimiseur de site, cette liste étant non exhaustive. Ces données, non nominatives, permettent d'améliorer l'expérience d'utilisation des sites Internet, et de personnaliser les sites en fonction des demandes fréquentes des utilisateurs. Les pages de confirmation et conversion des formulaires sont en général équipées du dispositif Google Optimiseur de Site afin de mesurer leur efficacité et le niveau d'intérêt des prospects et clients. Le client a la possibilité de consulter sur le lien suivant, les [Règles de confidentialité](#) de Google Optimiseur.

Par l'acceptation des présentes conditions générales, le client et/ou participant et/ou souscripteur et/ou utilisateur consent implicitement à ce qu'il puisse être filmé, photographié et enregistré durant les événements organisés par OPTIMIND.

Toutefois, conformément aux dispositions légales stipulées dans le cadre du droit à l'image et de la protection de la vie privée:

- pour les personnes majeures

Avant toute diffusion d'une image de la personne dans un cadre privé, OPTIMIND devra obtenir son accord écrit en précisant à quelle date et à quel endroit elle a été réalisée. Cet accord sera donné pour un usage précis et ne pourra être global. Un nouvel accord devra être obtenu pour chaque rediffusion d'une image dès lors que le but sera différent de celui de la première diffusion.

- pour les personnes mineures

L'autorisation des parents (ou du responsable) d'un enfant mineur devra obligatoirement être obtenue par écrit.

Ces stipulations protègent aussi les droits des intervenants et/ou formateurs et/ou animateurs OPTIMIND. A savoir, que toute diffusion d'image qui serait faite à titre non informatif par une personne qui n'aurait pas obtenu un accord écrit tel que mentionné ci-dessus constituerait une atteinte au droit à l'image et donc une violation de la vie privée passible des recours et sanctions prévues par la loi.

ARTICLE 10 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les sites Internet, les produits et services de OPTIMIND, dans leur intégralité, tant dans leur présentation que dans leur contenu (dans sa totalité ou de manière séparée) direct ou indirect, quelqu'en soit la forme, sont protégés par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle et/ou industrielle.

Toute reproduction, et/ou diffusion et/ou communication, et/ou représentation et/ou réutilisation, et/ou adaptation, que cela soit de manière partielle ou intégrale, sous quelque forme que ce soit, tout enregistrement, qu'il soit sous format audio et/ou vidéo, sont interdits, sauf autorisation expresse préalable de OPTIMIND ou de ses ayants droits, et dans le cas contraire sont donc constitutifs de contrefaçon et passible à ce titre des sanctions prévues par la loi.

ARTICLE 11 : LIMITATIONS ET/OU EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE

Le client et/ou participant et/ou souscripteur et/ou utilisateur déclare reconnaître et/ou exprimer et/ou accepter et /ou approuver sans réserves que :

- tout type de contenu délivré par OPTIMIND, sous quelque forme qu'il soit (idées, concepts, stratégies, conseils, etc...) ne donne lieu à aucune promesse ni garantie, de quelque nature qu'elles soient (résultats, gains, bénéfices, succès, performance, etc...)
- OPTIMIND, ses représentants légaux, les représentants habilités de/par OPTIMIND, ses partenaires, ses fournisseurs ne sont pas responsables ou porteur d'une quelconque promesse ni garantie.
- Il a connaissance des informations relatives aux conditions d'utilisation des biens et aux conditions de déroulement des services, et particulièrement les outils et méthodes pédagogiques utilisés, notamment toutes les approches, techniques et ensemble de pratiques de coaching visant à l'amélioration de la performance humaine, dont, de façon non exhaustive, la Programmation Neuro Linguistique, la Gestalt, l'Analyse Transactionnelle, l'hypnose Ericksonnienne, et toutes autres pratiques d'exercices de préparation mentale, sous quelque forme qu'ils soient.
- que en connaissance de ces informations il a conscience que certains exercices qui lui seront proposés peuvent comporter des risques selon son niveau de condition physique et de santé et qu'il est seul responsable et totalement libre de la décision de participer, de poursuivre et/ou d'arrêter à tout moment de pratiquer les exercices.
- il est donc seul responsable de son degré de participation/d'implication, de ses décisions, actions et résultats

- qu'il ne cherchera d'aucune manière à rendre OPTIMIND, ses représentants légaux, ses partenaires, ses affiliés, ses fournisseurs, les personnes habilités de/par OPTIMIND, responsables de son degré de participation/d'implication, de ses décisions, actions ou résultats.
- OPTIMIND ne serait être tenu responsable, sous aucune circonstance, de toute perte ou de tout dommage causé ou supposé causé en relation avec l'utilisation de ses conseils, produits ou services, quel qu'il soient et sous quelque forme que ce soit.
- OPTIMIND ne propose aucun conseil professionnel de type médical, psychologique ou financier et que tout type de contenu délivré par OPTIMIND, sous quelque forme qu'il soit (idées, concepts, stratégies, conseils, etc...), ne peut se substituer à l'avis et/ou l'intervention d'un professionnel dûment habilité par un diplôme reconnu par les autorités compétentes. De ce fait, OPTIMIND, ses représentants légaux, ses partenaires, ses affiliés, ses fournisseurs, les personnes habilités de/par OPTIMIND ne peuvent en aucun cas être tenus responsables, de quelque manière que ce soit, de dommages de quelque nature qu'ils soient (dommages corporels, financiers, maladies, décès, etc...)
- en tout état de cause, la responsabilité de OPTIMIND, de ses représentants légaux, ses partenaires, ses affiliés, ses fournisseurs, les personnes habilités de/par OPTIMIND, serait le cas échéant contractuellement limitée, à un dédommagement qui ne pourrait être supérieur aux montants engagés pour l'achat du bien ou service, qu'il s'agisse de dommages (même corporels) ou de pertes subis ou autres causes.
- qu'il est de sa seule et entière responsabilité de se couvrir pour les risques potentiels, sachant que OPTIMIND n'est pas souscripteur d'une assurance pour soins médicaux, et/ou préjudices corporels et/ou invalidité.

ARTICLE 12 : AFFILIATION ET RECOMMANDATIONS

Au sein de ses newsletters, communications, informations et publications diverses, produits et services, OPTIMIND peut être amené à recommander des outils, des sites Internet, des produits, ou prestataires de service pouvant apporter au client un complément utile à ce qui est délivré par OPTIMIND.

Le client est informé que lorsque cela pourrait être le cas, il y a généralement un partenariat dans le cadre d'un accord commercial mis en place avec les entreprises qui commercialisent ces produits ou services et que OPTIMIND peut donc être amené le cas échéant à toucher une « commission » si le client décide d'acheter ces produits ou services sur recommandation de OPTIMIND.

ARTICLE 13 : DROIT APPLICABLE

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

Dans l'hypothèse où l'une de ces clauses était déclarée non applicable, les autres clauses resteront valides.

Pour tout litige qui surviendrait à l'occasion de l'interprétation/de l'exécution des présentes, quel qu'en serait la forme, il est fait attribution de juridiction aux tribunaux de Namur.

ARTICLE 14 : MENTIONS LEGALES – INFORMATIONS SUR L'abl HAPPYSWITCH

N° TVA intracommunautaire : BE 0822.637.994

Numéro d'entreprise : 0822.637.994

Siège social : rue Roi Chevalier 4B-5024 Marche les Dames

Contact: fabienne@optimind.be