

Diplôme de niveau 2 en spiritueux WSET® **Formation et Examen (2 jours, soit 14 heures)**

Le Wine and Spirits Education Trust est le leader mondial en matière de formations et de qualifications dédiées aux vins et spiritueux. Riche de plus de 40 ans d'expérience dans la conception de programmes de formation, les diplômes délivrés sont reconnus à l'international.

Objectifs de la formation :

- Acquérir des connaissances approfondies sur toutes les catégories de spiritueux
- Maîtriser les techniques de dégustation.
- Comprendre les différentes techniques de production, les profils de chaque style de spiritueux et des principales marques par catégorie.
- Etre capable de conseiller et d'informer le consommateur sur la typicité, la qualité et le service d'un spiritueux

Public concerné : La formation a pour but d'apporter les connaissances de base en matière de spiritueux, du point de vue des produits, de leur commercialisation comme de leur service. Elle s'adresse tout particulièrement aux professionnels de la filière, mais aussi aux amateurs éclairés.

Méthode et outils : Sur 2 journées (9h30-17h30), vous aurez l'opportunité de déguster environ 25 spiritueux et liqueurs de styles différents et d'aborder la question du service et de la mixologie. Un coffre pédagogique sera remis à chaque participant au moment de l'inscription, avec le détail du contenu de la formation, un livre, un carnet de dégustation et d'exercices, la méthode et le vocabulaire de dégustation.

Formateurs : Formateurs anglophones ou francophones certifiés, accrédités WSET

Diplôme visé : WSET® Level 2 Award in Spirits Certificate

Lieu de la formation :

IBSM Wine School – 8, place Saint Christoly – 33000 Bordeaux

Accès Tram A : arrêt Hôtel de Ville - ou Tram B : arrêt Gambetta

Accès Voiture : parking centre-ville le plus proche : Pey Berland/Saint Christoly

Accès Avion : Aéroport Bordeaux-Mérignac - Accès Train : Gare Saint Jean

Programme : WSET niveau 2 en spiritueux

1^{ère} journée :	Section 1 :	La dégustation ✓ Technique et commentaires de dégustation
	Section 2 :	Elaboration d'un spiritueux (eau-de-vie ou liqueur) ✓ Les matières premières ✓ Les différents alambics et principes de la distillation ✓ Elevage et ajustements
	Section 3 :	Vodka, alcools anisés, liqueurs ✓ Vodka : production, styles et qualité ✓ Gin et alcools anisés ✓ Liqueurs et bitters
	Section 4 :	Rhums et spiritueux à base de canne à sucre ✓ Production et distillation ✓ Les différents types de Rhums à travers le monde
	Section 5 :	Téquila & Mezcal (eaux-de-vie d'agave) ✓ Production et distillation des eaux-de-vie d'agave ✓ Les différences entre tequila et mezcal
2^{ème} journée :	Section 6 :	Les eaux-de-vie de fruits ✓ Cognac et Armagnac ✓ Grappa, Pisco ✓ Calvados
	Section 7 :	Les whiskies ✓ Production et distillation ✓ Les whiskies écossais ✓ Le whiskey irlandais ✓ Les bourbons, et whiskies américains et canadiens ✓ Les autres whiskies du monde
	Examen :	QCM de 50 questions ✓ Durée 1 h ✓ A la fin de la 2^{ème} journée ✓ Pour réussir, il faut obtenir 55% de bonnes réponses

Tarifs : Formation + inscription à l'examen + pack pédagogique = 440 € (un tarif spécial à 350 € s'applique pour les étudiants inscrits en formation longue auprès de l'IBSM Wine School). Les repas ne sont pas compris.
Attention : une session ne sera maintenue que si un nombre minimum de 5 personnes est inscrit.

Renseignements et inscriptions :

IBSM Wine School

11, place des Quinconces – 33000 Bordeaux

Tél. 09 83 99 76 82

SIRET : 344 418 868 RCS Bordeaux - N° Rectorat de Bordeaux : 0332861F

Coordinatrice Pédagogique et formatrice :

Béatrice-Anne de LA MARE – 06 75 99 48 68

WSET® Certified Educator

beatrice.delamare@gmail.com

INSCRIPTION AU STAGE ET à L'EXAMEN

Diplôme de niveau 2 Award in Spirits WSET®

A renvoyer par courrier simple à IBSM Wine School, 11 place des Quinconces 33000 Bordeaux
ou par mail à beatrice.delamare@gmail.com

NOM	
Prénom	
Date de naissance	
Adresse	
Téléphone portable	
Adresse mail (lisible !)	
Profession	
Diplômes possédés	
N° de candidat	Si vous avez déjà passé ou tenté un autre examen du WSET, merci d'indiquer votre numéro de candidat :

Dates et langue du stage choisi :

Langue de l'examen (il est conseillé d'utiliser la même langue pour le stage ET l'examen):

Règlement :

- ☐ Règlement par chèque de 440 € à l'ordre de IBSM*
- ☐ Règlement par virement bancaire : demander un RIB par mail**

*Si vous suivez une formation longue auprès de IBSM, des conditions tarifaires spéciales s'appliquent, votre règlement sera de 350€.

**Si votre formation est réglée par votre employeur un organisme de formation, merci de demander un devis. Nous établirons une convention.

- ☐ Je déclare avoir pris connaissance des CGV et du règlement l'examen et m'engage à les respecter. En particulier, je sais qu'aucun remboursement n'est possible en cas d'absence à l'examen.
- ☐ Je refuse que mon image soit utilisée pour des publications sur les réseaux sociaux et autres supports de communication (*en cas d'acceptation, merci de ne pas cocher cette case*)
- ☐ Handicap, aménagements spéciaux, conditions spéciales : merci de cocher cette case et de préciser votre handicap et vos besoins spécifiques :

Date :

Signature (obligatoire) :

Conditions Générales de vente (CGV) et règlement de l'examen :

Les présentes conditions de vente s'appliquent de façon exclusive entre la société IBSM Marketing pour le compte de IBSM Wine School, domiciliée 11, place des Quinconces – 33000 Bordeaux Tél. +33 (0)983997682 - SARL au capital de 7622,45 € - Siret 344418868 – immatriculée au RCS de Bordeaux. Ci-dessous nommée « IBSM Wine School ».

Et toute personne procédant à l'achat d'un de nos produits ou services directement ou par l'intermédiaire d'une société partenaire. Ci-dessous nommée « le client », l' « étudiant », le « stagiaire » ou « le candidat ».

Article 1 : Généralités

Tout achat, commande, réservation de cours, formation, chèque cadeau, produit et service effectués auprès de l'IBSM Wine School implique que le client déclare avoir la capacité juridique pour commander les produits et services de l'école IBSM.

Toute commande est traitée dans les 2 jours ouvrés maximum qui suivent un achat en ligne, par téléphone ou à la réception d'un chèque ou d'un virement. En cas de livraison d'une commande, celle-ci est effectuée par les services réguliers de la Poste.

Article 2 : Objet

IBSM Wine School a pour objet de proposer des cours, formations, services et produits dans le domaine de la découverte et la connaissance des vins pour amateurs et professionnels.

IBSM est un organisme de formation habilité à établir des conventions de formation professionnelle dont le numéro de déclaration d'existence auprès du rectorat de Bordeaux est le 0332861F

Les différents services et produits proposés notamment contenu, lieu, dates, horaires, prix et autres précisions sont détaillés sur les programmes fournis par l'école IBSM sur simple demande.

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet la réglementation des relations contractuelles entre l'IBSM et le client dans le cadre des prestations de formation proposées par l'IBSM. Pour toute réclamation, le client peut adresser un courrier à l'adresse suivante : IBSM, 11 place des Quinconces, 33000 Bordeaux. La signature du bulletin d'inscription emporte leur acceptation pleine et entière. Les CGV prévalent sur tout autre document du client et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Article 3 : Prix

Les prix des produits et services délivrés par l'IBSM Wine School sont indiqués et payables en euros. Ils sont susceptibles de modifications. Un devis signé et/ou un bulletin d'inscription sur lesquels figure le prix à payer prévaut sur tout autre document.

Article 4 : Chèque-cadeau

L'IBSM Wine School propose des chèques cadeaux pour différents types de cours et formations.

Le chèque cadeau permet au Client de participer selon le type de chèque cadeau à un cours ou formation disponible sur le calendrier du site internet. Il n'est pas interchangeable ni remboursable. Les thèmes des cours et formations sont susceptibles d'être modifiés, rajoutés ou supprimés tout au long de l'année.

Le chèque Cadeau n'est pas nominatif. Il peut être acheté par une personne (« l'acheteur ») et être utilisé par un tiers (« le bénéficiaire »).

Le bénéficiaire d'un chèque cadeau dispose d'un délai d'un an à compter de la date d'achat pour réserver un cours ou une formation. La date d'expiration est mentionnée sur le chèque cadeau.

Article 5 : Report de votre cours

Vous avez la possibilité de reporter votre cours ou stage d'oenologie aux conditions suivantes :

La demande de report est à effectuer au minimum 7 jours ouvrés avant la date de votre cours. Toute modification après ce délai et jusqu'à la date de votre cours est possible au prix de 25 euros par personne.

Passé le délai de la date de votre cours aucun report ne sera possible. Pour être valable votre demande doit être obligatoirement faite par écrit sur le formulaire de contact de notre site web. Votre demande de report sera traitée sous 2 jours ouvrés.

Pour les formations diplômantes :

- ✓ Pour la formation WSET 1: La demande de modification est à effectuer au minimum 7 jours avant la date de votre formation. Toute modification après ce délai et jusqu'à la date de la formation est possible au prix de 65 euros par personne.
- ✓ Pour la formation WSET 2 et le Master Level Sud de France : La demande de modification est à effectuer au minimum 14 jours avant la date de votre formation. Toute modification après ce délai et jusqu'à la date de la formation est possible au prix de 125 euros par personne.
- ✓ Pour la formation WSET 3: La demande de modification est à effectuer au minimum 28 jours avant la date de votre formation. Toute modification après ce délai et jusqu'à la date de la formation est possible au prix de 195 euros par personne.

Passé le délai de la date de début de votre formation aucune modification ne sera possible pour tous les niveaux de formation. La demande de modification est à adresser par e-mail à l'adresse beatrice.delamare@gmail.com (merci de préciser la date, le thème, la ville de la réservation modifiée et la nouvelle réservation souhaitée). Votre demande de report sera considérée comme ferme et définitive sans possibilité de report supplémentaire.

Article 6 : Participation cours, ponctualité

L'IBSM Wine School dispense des cours et formations dans différents lieux et à différentes dates.

L'IBSM Wine School se réserve le droit de modifier le lieu des cours et formations, en informant préalablement le client, sans que cela ne remette en cause la nature de l'engagement entre l'IBSM Wine School et le client.

Pour des raisons de santé publique, l'accès à l'IBSM Wine School est réservé aux personnes majeures, notre structure ne nous permet pas de recevoir des enfants. Les cours se déroulent dans une atmosphère conviviale, une tenue de ville est la bienvenue. Nos amis les animaux ne peuvent pas vous accompagner.

Le respect des horaires est primordial. En cas de retard, merci d'en informer l'IBSM Wine School. Le formateur se réserve le droit de refuser un stagiaire en cours et ceci sans possibilité de recours ni de remboursement. ***Un retard lors d'un examen est considéré comme une absence. Les stagiaires/étudiants doivent prévoir d'arriver 15 minutes à l'avance et il est de leur entière responsabilité d'être ponctuel lors des cours et/ou des sessions d'examen.***

Article 7 : Remboursement

Toute commande auprès de l'IBSM Wine School est considérée comme ferme et définitive.

En cas d'achat d'un ou plusieurs chèques cadeau par notre site internet, par correspondance et par téléphone le client ayant effectué la commande dispose d'un délai de 14 jours de rétractation. Les frais d'envoi et de retour resteront à sa charge. Passé ce délai aucun remboursement ne pourra être effectué.

Conformément à l'article L 121-20-4 du code de la consommation, les activités avec une date fixée comme les cours et formations ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

Les remboursements seront effectués dans les 14 jours après la réception de la demande de remboursement faite auprès de l'IBSM Wine School. Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire ou virement adressé au nom du client ayant effectué la commande.

Article 8 : Droit à l'image et protection des données

Des informations personnelles sont collectées pour traiter l'inscription. Le client donne expressément son consentement à l'utilisation des données à caractère personnel le concernant recueillies aux termes de la commande, au titre du fichier de clientèle de l'IBSM, notamment aux fins de recevoir les offres commerciales de l'IBSM, et à la diffusion de ces données à des tiers. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient communiquées merci de nous le signaler.

Conformément à l'article 34 de la loi "Informatique et Libertés", vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent.

Pour exercer ce droit d'accès, adressez-vous à :

IBSM Wine School

11, place des Quinconces

33000 Bordeaux

Email : beatrice.delamare@gmail.com

Conformément aux lois :

Code civil : articles 7 à 15 *Article 9 : respect de la vie privée*

Code pénal : articles 226-1 à 226-7 Atteinte à la vie privée

Code de procédure civile : articles 484 à 492-1 Procédure de référé

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 - Informatique et libertés Article 38

Il est proposé à chaque stagiaire d'accepter ou de refuser un droit de reproduction d'images joint en cochant simplement la case correspondant dans le formulaire d'inscription, et qui autorise IBSM à utiliser des prises de vues (film, photos) le mettant en scène, sur différents supports de l'établissement comme site internet, document publicitaire, article de presse, etc...

Article 9 : Egalité des chances et consommation d'alcool.

L'école IBSM Wine School s'engage à traiter tous ses contractants avec équité, sans discrimination aucune, ni d'âge, ni de sexe, mariage, religion, handicap, grossesse, origine, croyances personnelles, orientation sexuelle, etc. Si vous êtes une personne à mobilité réduite, merci de contacter IBSM Wine School avant de vous inscrire à une session de formation afin que nous puissions adapter votre venue. En effet, il nous faudra prévoir d'organiser la session de formation dans un local adapté aux personnes à mobilité réduite, dans la limite des dates et de nos possibilités.

Nos formations sont ouvertes à tous, à condition de remplir les conditions d'accès (âge, qualifications, compétences, diplômes exigés). Les conditions d'accès à une formation diplômante sont spécifiées dans le programme et les bulletins d'inscription de chaque formation.

Dans un souci de vigilance face à la consommation d'alcool, toute personne susceptible de présenter une sensibilité ou une intolérance à l'alcool, doit le mentionner lors de son inscription. De la même manière, si une forme ou une autre de religion vous interdit la dégustation d'alcool, ou si vous êtes enceinte, merci de le préciser à votre formateur. Les formations ne sont pas interdites aux mineurs, cependant la dégustation de vin leur sera formellement proscrite. Vérifiez que les modalités d'examen correspondent bien à vos capacités physiques/morales. Certains examens sont purement théoriques, d'autres comportent une partie pratique dédiée à la dégustation. Il faut que le contractant ait conscience que son incapacité à déguster entraînera une impossibilité de valider les parties consacrées à la dégustation lors d'un examen. Aucune exception/dérogation ne pourra être faite quant au déroulé d'une épreuve et le candidat devra se soumettre intégralement au règlement de l'examen.

Tout contractant s'engage à ne pas absorber d'alcool pendant les cours. ***Des crachoirs sont mis à la disposition des personnes en formation lors des dégustations et il est obligatoire de recracher intégralement le vin dégusté.*** Pour rappel, la loi concernant la consommation d'alcool est sans concession :

Alcool et mineurs

L'article 93 de la loi n°2009-87 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, confirme l'interdiction de la vente des boissons alcooliques à tous les mineurs (et non plus aux seuls mineurs de

moins de 16 ans) et ajoute que l'offre de ces boissons à titre gratuit à des mineurs est également interdite dans les débits de boissons et tous commerces ou lieux publics.

Alcool et santé publique

L'ivresse publique sur la voie publique constitue une infraction sanctionnée par les articles L 3341-1 et R 3353-1 du code de la santé publique.

► Article L.3341-1 : Une personne trouvée en état d'ivresse dans les rues, chemins, places, cafés, cabarets ou autres lieux publics, est, par mesure de police, conduite à ses frais au poste le plus voisin ou dans une chambre de sûreté (dite aussi « chambre de dégrisement »), pour y être retenue jusqu'à ce qu'elle ait recouvré la raison.

► Article R.3353-1 : Le fait de se trouver en état d'ivresse manifeste dans les lieux mentionnés à l'article L. 3341-1 est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 2ème classe (150 euros au plus, article 131-13 du code pénal).

Ivresse au volant :

La conduite sous l'emprise d'un état alcoolique constitue une infraction pouvant entraîner en fonction du taux d'alcoolémie relevé, une peine d'amende, un retrait de points du permis de conduire, la suspension ou le retrait du permis, voire une peine de prison.

En cas d'accident ayant entraîné des blessures ou un décès, les peines sont aggravées.

Le taux maximal d'alcool dans le sang est de **0,2g/l pour les conducteurs** en période probatoire et de 0,5g/l pour les autres.

De même, l'association de stupéfiants à la consommation d'alcool alourdit les peines encourues.

Pour les conducteurs de transports en commun (autobus et autocars), le taux maximal d'alcoolémie est également de 0,2g/l. Depuis le 1er janvier 2010, tout autocar nouvellement immatriculé et pouvant servir au transport en commun d'enfants doit obligatoirement être équipé d'un éthylotest anti-démarrage (EAD). L'ensemble du parc d'autocars doit en être équipé depuis le 1er septembre 2015.

Pour en savoir plus sur la réglementation et les sanctions en cas de conduite sous l'emprise d'un état alcoolique, vous pouvez consulter [le site de la sécurité routière](#)

Santé et prévention :

Le guide « Réglementation Santé Prévention » (RSP) vous fournit toutes les informations indispensables en termes de responsabilité et de réglementation et vous donne aussi des outils pratiques et réflexes basiques pour la sécurité et la prévention.

Article 10 : Relation de l'école avec le WSET® Awards - Impartialité, conflits d'intérêt, aménagements exceptionnels, cas particuliers, fraude, mauvaise gestion

Le WSET® Awards

Le WSET® Awards est la division du Wine & Spirit Education Trust chargée des examens et de la délivrance des diplômes, qui fournit des qualifications de qualité permettant à un large public de mieux connaître les boissons alcoolisées et de développer leurs compétences en dégustation. Leur tâche consiste à :

- maintenir une relation constante avec les professionnels afin d'élaborer des programmes conformes aux besoins de la profession.
- établir et approuver un réseau de centres agréés autorisés à préparer leurs examens.
- organiser les examens.
- délivrer les diplômes aux candidats ayant réussi les examens.

Le développement et la mise en place de qualifications agréées sont sous l'entière responsabilité du département WSET® Awards, la division des examens au Wine & Spirit Education Trust.

La politique de non-discrimination et d'égalité des chances

Le WSET® Awards défend pleinement la politique de non-discrimination et d'égalité des chances et doit s'assurer que tous les candidats à l'examen sont traités de manière équitable. Il est possible d'obtenir une copie de leur politique d'égalité de traitement auprès de l'équipe administrative, appadmin@wset.co.uk.

La satisfaction du client

La qualité et l'efficacité du service que les clients peuvent attendre du WSET® Awards sont publiées dans le règlement du Service Client. Il est possible d'en obtenir un exemplaire auprès de l'équipe administrative, appadmin@wset.co.uk.

Si, malgré tout le client n'est pas satisfait du service, il est prié de contacter d'abord son centre agréé (APP). Puis, si le problème n'est pas résolu, il est prié de contacter ensuite l'équipe administrative, appadmin@wset.co.uk.

Aménagements raisonnables

Afin de garantir le respect du principe de l'égalité de traitement à l'égard des personnes handicapées, des aménagements raisonnables peuvent être envisagés sous certaines conditions et dans la limite du possible. Un candidat ayant besoin d'un aménagement particulier, doit en faire la demande à l'IBSM Wine School avant de finaliser son inscription. En effet, le centre agréé (APP) doit faire une demande d'aménagement raisonnable auprès du WSET® Awards. Cette demande sera soumise à approbation du WSET® Awards selon le règlement intérieur du WSET® Awards, que vous pouvez obtenir auprès de l'équipe administrative, appadmin@wset.co.uk.

Règlement d'examen, fraude

Le règlement d'examen du WSET doit respecter des règles strictes, lues à voix haute par la personne en charge de la surveillance de l'examen. Un candidat doit strictement se plier aux règles d'examen au risque d'être exclu en cas de fraude ou de tricherie. En cas de fraude, des sanctions peuvent être appliquées, celles-ci pouvant aller jusqu'à l'exclusion sans appel de la salle d'examen ou jusqu'à la déclaration comme nulle et non avenue de ses résultats. Les sujets d'examen sont strictement confidentiels et ne peuvent en aucun cas être connus à l'avance par votre formateur agréé. Toutes les modalités d'examen sont spécifiées de manière détaillée dans votre manuel, et votre formateur agréé doit faire preuve à tout moment d'une parfaite impartialité. Les copies d'examen sont envoyées au siège du WSET pour correction par des correcteurs accrédités.

Publication des résultats

Les résultats de l'examen sont publiés par le WSET® Awards, selon la procédure suivante:

- Le WSET® Awards envoie une liste de tous les résultats au centre agréé (APP), qui communique les résultats aux candidats. Les délais de publication des résultats sont d'environ deux semaines à compter de la réception des copies par le WSET® pour un niveau 2, et jusqu'à 3 mois pour un niveau 3.
- L'envoi des courriers et des diplômes aux candidats se fait via le centre agréé, qui se charge de les transmettre.

Conflit d'intérêt, négligence ou mauvaise gestion

Les examens sont organisés par les centres agréés (APP) approuvés par le WSET®. D'un point de vue administratif, les centres agréés doivent respecter les procédures et cahier des charges tels qu'ils sont détaillés dans le guide des centres remis à chaque APP. Le WSET® Awards se charge de préserver l'intégrité de ses qualifications afin de maintenir la qualité, l'impartialité, la fiabilité et la réputation de ses méthodes et qualifications.

Un conflit d'intérêt existe lorsqu'un individu a des intérêts qui pourraient mettre en doute sa loyauté et son intégrité par rapport au WSET® Awards dans le cadre des qualifications dispensées. Dans ce cadre, un formateur accrédité ne peut en aucun cas influencer un candidat, lui divulguer des éléments de réponse lors d'un examen, soustraire une copie d'examen afin de rectifier ses réponses ou tout autre comportement préjudiciable à la politique d'équité et d'impartialité du WSET® Awards. Pour éviter tout conflit d'intérêt, les copies d'examen sont corrigées par des examinateurs extérieurs au centre agréé et l'anonymat est strictement respecté afin de veiller à l'intégrité du processus d'évaluation. Si un conflit d'intérêt est identifié, il est impératif de faire remonter cette information afin que des sanctions disciplinaires soient prises par le comité de décision du WSET® Awards. En effet, il existe des procédures précises et chaque réclamation concernant un conflit d'intérêt sera considéré individuellement par le centre agréé et par le WSET® Awards.

En cas de négligence de la part du centre agréé (APP), le dialogue peut suffire à résoudre un problème. En cas de fraude ou de négligence délibérée, le problème doit être remonté à l'équipe administrative du WSET® Awards. Une négligence peut être un retard dans les enregistrements et dans les procédures administratives, ou toute autre problématique pouvant pénaliser un candidat ou entraîner un conflit d'intérêt, comme un mauvais stockage des documents d'examen confidentiels pouvant entraîner fraudes ou tricheries, plagiat ou utilisation frauduleuse ou abusive de documents confidentiels.

Pour toute négligence flagrante, erreur de gestion ou d'administration, merci de respecter la procédure de réclamations ou de litiges. En cas de non-résolution du problème avec votre centre agréé (APP), merci de vous en référer à l'équipe administrative, appadmin@wset.co.uk.

LES MODALITES DE L'EXAMEN, barèmes, gestion du temps, règlement et formalités administratives sont intégralement expliquées dans le fascicule remis avec votre livre de préparation à l'examen. Vous pouvez également en demander une version numérique avant votre inscription afin de connaître précisément les conditions applicables à cet examen.

Article 11 : Réclamations et litiges

L'école IBSM Wine School s'engage à fournir un niveau de qualité de services et de formation le meilleur possible et à faire en sorte que les cours se déroulent dans le respect des règles de vie et de courtoisie à l'égard des étudiants et des stagiaires. Il se peut que pour quelque raison que ce soit, vous ne soyez pas satisfait par la qualité de nos services ou que notre prestation n'ait pas répondu à vos attentes. Si tel était le cas, nous vous prions de nous en excuser et de faire parvenir votre réclamation, vos commentaires ou suggestions à la direction de l'IBSM Wine School afin que nous mettions tout en œuvre pour améliorer notre qualité de services.

Politique de l'école concernant les avis, les réclamations et les litiges :

Afin d'assurer un service de qualité à des étudiants inscrits dans nos sessions de formation, aussi bien qu'à des stagiaires individuels, nous leur offrons l'opportunité d'apporter leur avis quant à la qualité de services et à partager leur ressenti quant à leurs attentes et exigences. L'école IBSM Wine School s'engage à respecter leur avis, à prendre en compte les remarques et à répondre à toute réclamation dans le but de trouver une solution au problème ou d'améliorer le service.

A la fin de toute session de formation, un formulaire de satisfaction vous sera remis afin d'améliorer la qualité de nos services. Toutefois, si cela ne s'avérait pas suffisant, vous pouvez également nous faire parvenir votre demande par mail à l'adresse suivante : beatrice.delamare@gmail.com ou en cas de réclamation majeure, nous faire parvenir une réclamation par écrit.

Toute réclamation doit se faire par écrit sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : IBSM Wine School - 11, place des Quinconces - 33000 Bordeaux

Accès à l'information et confidentialité :

Nos conditions générales de ventes sont publiées, régulièrement mises à jour et sont accessibles à toute personne désirant faire appel à l'école IBSM. Toute personne qui dépose une réclamation auprès de la direction bénéficie d'un droit d'anonymat et de discrétion. En cas de litige nécessitant la protection de l'identité du plaignant, la discrétion ou la confidentialité, l'école IBSM s'engage à protéger l'intégrité morale du plaignant et à respecter la discrétion et la confidentialité des échanges.

Toute personne (ou groupe de personnes) impliquée contractuellement avec l'IBSM Wine School peut déposer une plainte nominative ou anonyme. L'anonymat limite le champ d'action et d'investigation de l'IBSM Wine School, donc il est important que votre plainte soit nominative. Dans le cas contraire et si vous souhaitez préserver votre anonymat, merci de bien vouloir préciser à quel moment la confidentialité doit être appliquée.

Résolution des litiges :

L'école IBSM Wine School s'engage à prendre en compte toute réclamation et à y répondre dans le but de résoudre le litige à l'amiable et de répondre le plus favorablement possible à la demande du plaignant. En l'absence de compromis, il faudra faire appel à la compétence d'un juge.

L'école IBSM Wine School s'engage à fournir une réponse argumentée et à proposer une solution dans les 20 jours ouvrés après réception de la plainte.

En cas d'incapacité de trouver une solution, pour tous litiges concernant l'application des présentes conditions générales de vente, l'attribution de juridiction est faite aux tribunaux de Bordeaux.

Invalidité d'une clause / Loi applicable

L'invalidité d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales d'utilisation n'entraînera (ont) pas la nullité de celles-ci. Les parties soumettent l'intégralité de leurs relations contractuelles ainsi que les présentes au droit français. Tout différend relatif à leur exécution et/ou à leur interprétation sera, à défaut de résolution amiable dans les deux (2) mois de sa notification par l'une des parties à son cocontractant par lettre recommandée avec avis de réception, soumis par la partie la plus diligente au Tribunal compétent de Bordeaux.

Article 12 : Règlements d'examen

Les modalités d'examen sont spécifiées lors de chaque inscription et sur les documents d'information et programmes de chaque stage/formation/examen avant et lors de votre inscription. Des règles strictes de confidentialité et de discrétion s'appliquent.

Une pièce d'identité avec photo est obligatoire, ainsi qu'un crayon à papier pour remplir les formulaires de réponse. Dans le cadre du WSET ou des Master Level Sud de France, il s'agit d'un examen officiel et des conditions d'examen et de confidentialité strictes s'appliquent. Les copies sont envoyées au siège du WSET à Londres ou de Sud de France Développement pour correction et la publication des résultats dépend de chaque organisme. Il n'y a pas de compte-rendu individuel de correction ni de note, les copies sont conservées par le WSET et ne seront en aucun cas restituées au candidat.

Dans tous les cas, les modalités d'examen seront lues à voix haute aux candidats avant le début de leur examen. Un candidat se présentant à une session de formation et à un examen, doit se conformer intégralement aux exigences de cet examen et de respecter les règles mises en place par l'organisme de formation et de l'organisme certificateur pour le compte duquel œuvre l'organisme de formation (IBSM Wine School).

Article 13 : Droit d'auteur et marques

Le client reconnaît que tous les éléments, notamment documents, textes, visuels, logos, infographies sont la propriété de leurs auteurs ; Le client s'interdit de reproduire, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de représenter, de commercialiser, de diffuser les supports et ressources pédagogiques sans l'autorisation écrite préalable de l'IBSM Wine School. En tout état de cause, tout document remis au stagiaire avant ou pendant la formation restent la propriété de l'IBSM Wine School jusqu'au paiement complet du prix par le client.

Fait à :

Date :

Signature du candidat majeur ou de son représentant légal (précédé de la mention « j'ai lu les conditions générales de vente et d'examen et j'y adhère sans réserve »)