



Pur Jus Education Termes et Conditions 2026

Plaintes et recours

Chez Pur Jus Education, bien que nous nous efforçons de garder des standards de prestation élevés, il peut arriver qu'il y ait des complications. Dans ce cas, nous souhaitons avoir l'opportunité d'améliorer notre service en vous écoutant, en vous répondant et en prenant toutes les mesures nécessaires pour corriger les erreurs et éviter qu'elles ne se reproduisent. Toute plainte doit être adressée en premier lieu à Pur Jus Education.

Voici comment les étudiants peuvent déposer une plainte :

Procédure informelle

La première approche consiste à régler le problème de manière informelle et discrète. Par conséquent, le plaignant doit contacter directement Pur Jus Education par courriel à ac@pur-jus.ch ou par téléphone au +41795025612 afin d'entamer une discussion ou/et une médiation entre le plaignant et la personne à laquelle le plaignant s'est adressée.

Procédure formelle

Si une discussion et/ou une médiation n'a pas permis de résoudre le problème, le plaignant peut alors déposer une plainte formelle par écrit à Pur Jus Education, à l'adresse postale, Alexandre Centeleghe, Chemin des Roches 4, 1803 Chardonne. Ceci doit comporter les éléments suivants :

- Nom, adresse et coordonnées.
- Détails complets de la plainte c'est-à-dire la cause de l'insatisfaction concernant les opérations, les actions ou le comportement.
- Toutes les informations justificatives c'est-à-dire la documentation pertinente, les dates, les lieux, les éventuels témoins.
- Les détails de toute tentative antérieure de résoudre l'insatisfaction identifiée.
- Quelle action ou réponse ils cherchent à obtenir pour résoudre l'insatisfaction.

L'équipe de Pur Jus Education accusera réception de la plainte dans un délai de 7 jours ouvrables et fournira une réponse, comprenant une explication et une résolution dans les 25 jours ouvrables.

Dans le cas où un accord n'a pas été trouvé à ce stade, le plaignant contactera le WSET Quality Assurance team à Londres.

Conflit d'intérêt

Un conflit d'intérêt existe lorsqu'un individu a des intérêts qui pourraient influencer de manière négative son jugement, son objectivité ou sa loyauté lorsqu'il mène des activités associées aux qualifications du WSET.

En voici quelques exemples :

- La réalisation de toute évaluation de candidats par un individu qui a un intérêt personnel dans le résultat de l'évaluation pour un ou tous les individus concernés.
- L'entreprise d'une qualification WSET par tout individu employé par un APP.
- L'emploi par un APP de personnes engagées dans l'exécution de programmes enseignés ou dans le rôle d'évaluateur interne dans un autre APP.

Certains de ces conflits d'intérêts peuvent être gérés et sont donc acceptables. Par exemple la notation des évaluations de dégustation du niveau 3 du WSET par les évaluateurs internes est vérifiée par l'équipe d'assurance qualité du WSET afin d'atténuer le risque de conflit d'intérêts. De même, lorsqu'un employé de Pur Jus Education entreprend une qualification WSET, des mesures peuvent être mises en place pour maintenir l'intégrité de l'évaluation, à condition que cela ait été notifié à l'avance à l'équipe d'assurance qualité du WSET.

Toute situation où un conflit d'intérêts pourrait survenir doit être signalée par écrit directement à Pur Jus Education à l'adresse ac@pur-jus.ch. Pur Jus Education le signalera ensuite à l'équipe d'assurance qualité du WSET.

L'équipe d'assurance qualité du WSET a mis en place des procédures pour gérer des conflits d'intérêts spécifiques. Celles-ci incluent la participation exclusive de l'équipe d'assurance qualité du WSET dans la création de tous les matériels d'évaluation, la modération de toutes les évaluations internes menées par les APPs et la modération de tous les examens écrits non corrigés par des lecteurs de notes optiques.

Protection des données

Les étudiants devront partager certaines informations personnelles avec Pur Jus Education afin de pouvoir suivre les cours du WSET, s'inscrire aux examens et recevoir les résultats des WSET Awards. Voici les informations suivantes nécessaires au candidat pour rejoindre un cours WSET :

- Prénom et nom de famille.
- Date de naissance
- Adresse de résidence en Suisse
- Adresse électronique
- Numéro de téléphone
- Informations relatives à la carte de crédit.

Pur Jus Education a également besoin de savoir si les étudiants ont des problèmes de santé tels que des maladies chroniques ou des allergies qui pourraient interférer avec les études viticoles ou demander une considération particulière.

Toutes les informations fournies par les étudiants seront conservées et protégées par Pur Jus Education et seront uniquement utilisées dans le cadre des actions mentionnées ci-dessus. Les données transmises au WSET Awards de Londres seront traitées conformément à la politique de protection des données du WSET Awards.

Si, par erreur, une partie du contenu de l'information a pu être perdue, nous pourrions être amenés à vous contacter à nouveau et à vous demander votre accord pour récupérer les données manquantes.

Toutes les questions concernant la protection des données doivent être adressées directement à l'équipe de Pur Jus Education à l'adresse suivante ac@pur-jus.ch

Les activités de Pur Jus Education sont conformes à la législation applicable en matière de protection des données sur le territoire suisse.

Ajustements raisonnables

Des ajustements peuvent être apportés afin de soutenir les élèves qui ont besoin d'une attention particulière. Cependant, cela ne doit pas les désavantager ou les avantager par rapport aux autres candidats.

Un ajustement raisonnable peut impliquer :

- de modifier les modalités d'évaluation standard, par exemple en accordant du temps supplémentaire aux candidats pour compléter une évaluation non notée.
- de réorganiser le matériel des élèves, en fournissant par exemple du matériel avec un format de texte plus grand.
- de permettre l'accès à des facilitateurs dédiés pendant l'évaluation, tels qu'un interprète de signes ou un lecteur.

Les candidats qui font une demande d'adaptation doivent le faire au moins 6 semaines avant la date de l'examen afin que Pur Jus Education puisse contacter l'équipe WSET Awards pour approbation. La demande doit être accompagnée de preuves justifiant le besoin d'ajustements pendant les cours ou l'examen. Le WSET Awards se réserve le droit de demander l'avis d'agences indépendantes, le cas échéant, pour prendre une décision concernant des aménagements spécifiques. Veuillez noter que Pur Jus Education ne peut pas offrir d'ajustements raisonnables à un candidat avant que cela n'ait été convenu avec le WSET Awards.

Toute information transmise par le candidat à l'équipe de Pur Jus Education sera traitée et protégée conformément aux dispositions de législation applicables en matière de protection des données sur le territoire suisse.

Considération spéciale

Des considérations spéciales peuvent être envisagées pour les candidats qui ont été désavantagés par une maladie temporaire, une blessure, une indisposition ou des circonstances défavorables au moment de l'évaluation pour démontrer leur niveau. Si de telles mesures devaient être prises, Pur Jus Education veillerait à ce que cela n'apporte aucun avantage ou désavantage aux autres candidats.

Des considérations particulières peuvent être prévues dans les situations suivantes :

- La performance dans une évaluation est affectée par des circonstances indépendantes de la volonté du candidat. Cela peut inclure une maladie personnelle récente, un accident, un deuil ou des conditions de la salle d'examen.
- Des modalités d'évaluation alternatives qui avaient été convenues avant l'évaluation et qui se sont révélées inappropriées ou inadéquates.
- L'application d'une considération spéciale n'induirait pas en erreur l'utilisateur/ destinataire du certificat quant au niveau du candidat.

Dans le cas où une telle situation se produit, les candidats doivent immédiatement informer le responsable des examens de Pur Jus Education afin qu'il évalue la situation et rédige un rapport. L'équipe de Pur Jus Education contactera ensuite l'équipe du WSET Quality Assurance **dans les 7 jours ouvrables** avec une documentation détaillée pour qu'elle prenne une décision finale.

Toute information communiquée par le candidat à l'équipe de Pur Jus Education sera traitée et protégée conformément à la législation applicable en matière de protection des données sur le territoire suisse.

Diversité et égalité

Pur Jus Education respecte les principes de diversité et d'égalité dans tous les domaines de son travail, en cherchant à s'assurer que le personnel et les candidats sont traités de manière équitable et égale à tout moment.

Pur Jus Education assure l'égalité des chances pour les candidats en :

- Promouvant un accès ouvert aux qualifications WSET (en tenant compte de l'âge minimum légal pour l'achat d'alcool au détail et les normes de compétence en matière d'évaluation).
- S'assurant que le format et le contenu de tous les cahiers des charges, examens et autres matériels de Pur Jus Education n'entraînent pas de discrimination illégale à l'encontre de quiconque pour des raisons de handicap, d'âge, de mariage et de partenariat civil, de changement de sexe, de grossesse et de maternité, de race, de religion ou de croyances, de sexe et d'orientation sexuelle (compte tenu de l'âge minimum légal pour l'achat d'alcool au détail et les normes de compétence en matière d'évaluation).
- Permettre aux candidats ayant des besoins éducatifs spéciaux, des handicaps ou des blessures temporaires d'accéder aux évaluations du WSET sans modifier les exigences de l'évaluation, conformément à nos politiques d'ajustement raisonnable et de considération spéciale.

- Réviser régulièrement cette politique pour s'assurer qu'elle continue à répondre à la législation locale applicable sur le territoire suisse.

Pour toute question ou commentaire, les candidats peuvent contacter directement Pur Jus Education à l'adresse suivante: ac@pur-jus.ch.

Faute professionnelle et mauvaise administration

La non-conformité aux politiques et procédures du WSET relève généralement de l'une des deux catégories suivantes :

1. Mauvaise administration, lorsque la non-conformité est accidentelle plutôt qu'intentionnelle ; et
2. Faute professionnelle, lorsque le non-respect est intentionnel ou résulte d'un négligence.

La faute professionnelle ou la mauvaise administration peuvent inclure :

- Le fait de ne pas réaliser la prestation du cours ou de l'évaluation conformément aux exigences des WSET Awards.
- Le non-respect des procédures d'inscription et de certification des candidats du WSET Awards.
- Des inscriptions tardives d'étudiants.
- Une demande frauduleuse de certificats / une utilisation frauduleuse de certificats / une reproduction ou une falsification de certificats.
- Un stockage non sécurisé des supports d'évaluation.
- Une présentation d'informations fausses ou inexactes pour obtenir une qualification.
- Une tricherie, y compris l'utilisation d'appareils ou de matériels non autorisés.
- Un comportement perturbateur lors d'un examen.
- Un plagiat de toute nature de la part des étudiants.
- Une usurpation d'identité (y compris la falsification de signatures).
- Toute action susceptible d'entraîner un effet négatif.
- Une violation de la confidentialité.
- Une délivrance de résultats d'examen incorrects/manquement à la délivrance des résultats aux étudiants en temps voulu.
- Une lecture/modification/copie/distribution non autorisée des épreuves d'examen.
- Un défaut de signaler les changements de propriété/personnel/localisation/installations.
- Un refus d'accès aux informations, à la documentation, au personnel, aux installations.
- Le fait de ne pas répondre aux WSET Awards en temps opportun.
- Le fait de ne pas renvoyer les épreuves d'examen dans les délais impartis ou de ne pas suivre les règles de livraison et de suivi.
- Une violation des droits d'auteur, des marques commerciales, des droits de propriété intellectuelle et de l'identité de la marque WSET.
- Une utilisation d'éducateurs ou d'évaluateurs internes non qualifiés et/ou non enregistrés.
- Une publicité mensongère.

Pur Jus Education confirme son intention de se conformer aux règles et règlements des WSET Awards, en fournissant les meilleurs services en suivant les procédures standard dans la demande d'inscription, de cours et d'examens. Les éducateurs de Pur Jus Education sont titulaires d'une certification WSET et possèdent une vaste expérience dans le secteur vitivinicole ce qui garantit une grande qualité d'enseignement et d'accompagnement.

L'intérêt des étudiants sera protégé s'ils signalent à la WSET Quality Assurance tout cas de mauvaises pratiques observées chez Pur Jus Education. Si l'incident de non-conformité se produit pendant un examen WSET, le responsable des examens informera le WSET Awards qui mènera une enquête.

Au cours de l'enquête, le WSET Awards peut :

- Demander des informations supplémentaires à toute partie impliquée.
- Mener des entretiens (en face à face, en ligne, par écrit) avec des personnes.
- Demander au contact principal de mener une enquête interne à l'APP.
- Signaler la non-conformité au régulateur s'il existe un risque d'effet négatif.
- Prendre des dispositions pour que des représentants du WSET effectuent une visite à l'APP. (y compris un lieu non enregistré si l'enquête porte sur des activités potentielles du WSET menées à cet endroit). Dans ce cas, tous les coûts de la visite seront à la charge de l'APP.

Une mauvaise pratique ou une mauvaise administration de la part d'un étudiant peut entraîner la nullité du résultat de l'examen, une disqualification d'une qualification pour une période de 12 mois ou même une disqualification permanente de l'étudiant aux qualifications du WSET.

Annulations et remboursements

Les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 2.5 semaines avant le début du cours. Pour les cours de niveau 1, le paiement correspondant au 100% de la finance de cours doit être acquitté lors de l'inscription. Pour les cours de niveau 2 et 3, le paiement correspondant au 70% de la finance de cours doit être acquitté lors de l'inscription et le solde de 30% 3 semaines avant le premier cours au plus tard.

Chaque inscription est définitive. En cas d'annulation de la part d'un participant après son inscription la finance d'inscription n'est pas remboursée.

Dans le cas exceptionnel où le nombre minimum de participants ne devait pas être atteint, Pur Jus Education vous proposera d'autres dates de cours alternatives. Si ces propositions ne devaient pas vous convenir vous pourrez le cas échéant obtenir un remboursement complet de votre finance d'inscription sous déduction des frais engagés lors de votre inscription (matériel de cours, frais d'envoi, etc...).