

RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET CONDITIONS GÉNÉRAL DE VENTE DU CENTRE ESTHETIQUE DE FIL EN AIGUILLES

Mentions légales et coordonnées du vendeur:

Centre esthétique - De Fil en Aiguilles

36 rue de la Bourgogne

97490 Ste Clotilde

Conditions générales applicables à partir de janvier 2020 sous réserve de modifications sans préavis.

Annulent et remplacent les précédentes le cas échéant.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

1. ACCUEIL ET ATTITUDE DANS LES LOCAUX.

- . La porte étant fermée pour la sécurité de tous, merci de sonner et de patienter. Nous vous ouvrirons dès que possible.
 - . Une salle d'attente est mise à disposition. Merci de prendre soin de ce qui est mis à votre disposition
 - . Les enfants sont les bienvenus dans la mesure où ils aient une attitude correcte et respectueuse au sein de l'établissement et qu'ils ne perturbent pas le bien-être des clients.
 - . Pour changer les couches de vos enfants, merci de ne pas utiliser le canapé et les fauteuils de la salle d'attente mais plutôt d'utiliser les tables de massage recouvertes de papier lorsqu'une cabine se libère. Un sachet individuel vous sera remis afin de jeter la couche salle directement dans la poubelle extérieur.
 - . La consommation d'alcool et de tabac est interdite dans l'établissement.
 - . Les animaux sont interdits.
 - . Il vous est autorisé de manger à conditions de ne pas salir le mobilier et la décoration. .
- L'espace d'accueil est placé sous vidéo surveillance. Tout vol d'articles en tout genre ou d'ouverture du tiroir caisse fera l'objet de poursuites judiciaires.

2. ORGANISATION DU PLANNING

- . La veille de votre rdv, nous vous envoyons un sms de confirmation personnalisé de celui-ci. Veuillez y répondre dans les meilleurs délais afin de bloquer votre rdv.

- . Pour toute annulation ou modifications de RDV veuillez nous avertir par téléphone (06.92.01.68.41, sms ou appel) 24 à 48h avant l'heure fixée de celui-ci. Seuls les motifs cohérents, plausibles et non répétitifs seront pris en considération. Dans ce cas particulier, la Direction se réserve le droit de vous demander 50% d'acompte sur votre prochaine prestation, le règlement du solde s'effectuera lors de votre prochaine visite à l'institut.
- . Merci de ne pas laisser de message vocal mais d'envoyer un SMS ou de nous rappeler. Nous sommes également joignable sur le Messenger de la page Facebook Centre Esthétique De Fil en Aiguilles.
- . Pour tout RDV notés très à l'avance sur notre planning (minimum 2 mois), ou d'un montant supérieur à 100€ ou d'une durée de plus d'1h30, le règlement d'un acompte vous sera demandé (30% de la somme totale correspondant aux RDV bloqués au planning).

3. LA DIRECTION SE RÉSERVE LE DROIT :

- . D'annuler le RDV en cas de retard de plus de 15 min
- . De refuser une personne dès lors que cette dernière n'aura pas honoré son RDV à plusieurs reprises
- . De refuser les paiements par chèque
- . De remplacer un RDV par un autre si le client ne répond pas au SMS de confirmation envoyé la veille.
- . Devant toute attitude ambiguë, la Direction et son personnel se réservent le droit de vous demander le paiement intégral de votre prestation, avant l'exécution de celle-ci.
- . De refuser de réaliser ou de poursuivre les prestations sur toute personne ayant des propos et agissements irrespectueux, agressif et à caractère sexuel. L'établissement se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter les lieux mais après seulement avoir effectué le règlement intégral de la prestation, qu'elle ait été terminée ou non.
- . D'interrompre à tout moment du soin, certaines prestations intimes dont l'hygiène parfaite n'est pas respectée, par respect pour votre esthéticienne. Le règlement intégral sera également effectué à la fin de la prestation
- . De ne pas tenir compte des messages vocaux laissé sur le répondeur de l'institut
- . De refuser de donner des échantillons sans achat de produit ou de soins le jour même de la réclamation.

CONDITIONS GÉNÉRAL DE VENTE

PREAMBULE:

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre le vendeur et toute personne souhaitant procéder à un achat (prestation ou service), ci-après, le client. En validant sa commande, le client déclare accepter sans réserve les termes de celle-ci ainsi que l'intégralité des présentes conditions générales de vente et déclare avoir la capacité de conclure un contrat avec le vendeur.

1 – TARIFS

- . Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la prise du RDV
- . Les prix sont indiqués en montant TTC, dans la devise commerciale de l'établissement, et peuvent être modifiés sans préavis.
- . Veuillez vous informer du montant prévu lors de la prise du RDV
- . Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.
- . Les tarifs affichés sur le site internet de l'établissement sont les tarifs officiellement appliqués.
- . Les cartes de prestations au format papier sont régulièrement mis à jour et peuvent donc afficher des prix différents de ceux annoncés lors du règlement des prestations.

2 - CARTES CADEAUX

- . La validité de la carte cadeau est de 3 mois à compter du jour d'achat de celle-ci
- . Le paiement ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif par le prestataire de la somme due, la réalisation de la prestation pour le bénéficiaire de la carte cadeau ne pourra pas se faire avant
- . Pour toute prestation ou Bon Cadeau payé d'avance, aucun remboursement ne pourra être demandé. Selon appréciation du motif, un Avoir vous sera remis, validité de 3 mois, à utiliser sur une prochaine prestation (hors produits cosmétiques) réalisée chez « De Fil en Aiguilles ».
- . La carte cadeau n'est valide qu'une fois et ne peut être étalé en plusieurs rdv.
- . Si le montant de la prestation choisie est inférieur au bon cadeau initial, aucun rendu de monnaie ne sera effectué.
- . La prestation de votre Carte Cadeau devra se faire pendant la période de validité de celle-ci. Attention, les rdv des soins cadeaux ne seront pas réalisés en période de fêtes. Il est demandé de prendre votre rendez-vous en avance de minimum 3 semaines.

Tout rendez-vous pris et non annulé 48h à l'avance annulera la Carte Cadeau.

ATTENTION : en cas de confinement strict ou tout autre fermeture de longue durée non prévue (hors fermeture pour congés annuels), la carte cadeau verra sa validité prolongée de la même durée que cette fermeture exceptionnelle.

3 – CARTES FIDELITE

- . Les cartes fidélité sont offertes à tous clients et préservées à l'institut
- . Elles sont valables 3 mois par glissement, pour 10 visites.
- . La 11e visite donne droit à - 20% sur les prestations effectuées ce jour là, hors **produits de revente**, forfaits, cures amincissantes, dermopigmentation, microneedling et BB Glow.
- . Si 10 RDV sont réglés en une seule fois, la 11e prestation est offerte.
- . Les visites pour achats de produits, sans effectuer de prestation, constituent un passage.
- . Les avantages sont valables sur la 11^e visite et non sur la 12^e.

- . En cas d'habitude annuelle de forfait épilations, à titre exceptionnel, la cliente pourra bénéficier d'une remise de 5€ sur un forfait visage, ou -20% sur les prestations individuelles d'épilations Aisselles + Maillot + Jambes lors de la 11^e visite.
- . Chaque carte fidélité est personnelle et ne peut être utilisée par un tiers sauf si la personne titulaire de la carte règle elle-même la prestation

4 – RÈGLEMENT D'ACOMPTE

- . Tous RDV demandent un règlement d'acompte de 30%. Le reste à payer est à régler le jour de la prestation.
- . Pour toute demande de RDV à l'institut, l'acompte doit être réglé au moment de la prise de RDV sur place.
- . Pour toute demande de rdv par téléphone (appel ou SMS), l'acompte doit être réglé via Paypal : un mail vous sera envoyer pour régler en ligne. Le RDV ne sera alors confirmé que lorsque le règlement de cet acompte sera perçu.
- . Pour toute annulation survenue moins de 48h avant l'heure du RDV et pour les RDV n'ayant pu préalablement réglé l'acompte, une majoration de 30% vous sera facturée lors de votre prochain rdv. Celui-ci sera calculé sur le montant de la prestation prévue ultérieurement qui a donc été annulée.
- . Pour toute annulation survenue moins de 48h avant l'heure du RDV, l'acompte encaissé préalablement ne pourra être restitué.
- . Pour toute annulation survenue plus de 48h avant l'heure du RDV, l'acompte reste valable 1 mois à compter du jour de l'encaissement de celui-ci.
- . Afin de valider l'annulation, il faut :
 - vous adressez sur place avec l'équipe présente
 - vous adressez par appel téléphonique à un des membres de l'équipe
 - envoyez un SMS ou message sur le Messenger de la page Facebook officielle
- . Tout message vocal ou mémo déposé dans la boîte aux lettres ne sera pas pris en considération
- . Si le montant de la prestation choisie est inférieur au montant de l'avoir, aucun rendu de monnaie ne sera effectué.
- . Il engage chaque cliente de vérifier la validité de leur Avoir. Les dates étant toujours communiquées au préalable par l'équipe professionnelle.

6 – RÈGLEMENT DES CURES

- . Une cure est constituée de 4-8-12 séances
- . Toute cure de soins acheté vous engage. Aucun remboursement ne sera consenti.
- . Le règlement de celle-ci se fait par carte bancaire ou espèces. Les chèques ne sont pas acceptés. Il est possible de bénéficier du paiement en plusieurs fois.
- . Si la cure a été commencée mais ne peut se poursuivre, seuls 70% de la somme calculée en fonction du prix de revient des prestations restantes pourront être reportés en Avoir.

- . Si la cure n'a pas commencé et ne peut se faire, l'Avoir correspondra au montant de celle-ci.
- . L'Avoir sera valable 1 mois à compter du jour de l'encaissement sur tout autre prestation (hors produits de revente) réalisée à l'institut.
- . Tout Avoir de cure de 4 séances est à utilisé en 1 seule fois
- . Tout Avoir de cure de 8 à 12 séances est à utilisé en maximum 3 fois, durant 1 mois par glissement. Si ce délais est dépassé, l'Avoir n'est plus valable.
- . Si le montant de la prestation choisie est inférieur au montant de l'avoir, aucun rendu de monnaie ne sera effectué.

7 – PRESTATION DE DERMOPIGMENTATION, MICRONEEDLING ET BB GLOW

- . Un contrat de consentement éclairé pour la pratique de la dermopigmentation, microneedling et BB Glow, sera signé entre le client et le prestataire.
- . Un droit à publication de photos et vidéos vous sera demandé.
- . Un diagnostic obligatoire sera effectué par une professionnelle diplômée avant toute exécution d'un soin afin de valider la faisabilité de celui-ci. Toute information, échange et questions sera possible entre la cliente et la professionnelle.
- . La direction refuse de travailler sur un sourcil déjà tatoué par un autre institut.
- . Les soins nécessitent l'utilisation d'aiguilles et sont donc effectués dans une pièce stérile et avec des produits stérilisés et à usage unique, respectueux des règles d'hygiène en vigueur.
- . La responsabilité de la cicatrisation revient à la cliente. Les conseils de cicatrisation sont communiqués à celle-ci lors du diagnostic, sur le consentement et à l'oral.
- . La 1^e retouche est à effectuée 1 mois après la 1^e séance. Une seconde retouche peut être nécessaire.
- . Lors d'une réservation de ce type de soin, une pièce stérile est préparée à l'avance. Compte tenue de cette préparation minutieuse, si la cliente change d'avis à la dernière minute, une compensation de 15€ lui sera imposée. Il sera tout de même possible de faire une autre prestation de remplacement.
- . Lors d'un rdv annulé moins de 48h à l'avance et déjà réglé en totalité, 30% de la valeur de cette séance sera encaissée. Cette différence de 30% sera demandée avant l'exécution de la prochaine séance.

8 - PROTHESIE ONGULAIRE (semi-permanent / gel / acrygel / résine acrylique)

La pose de matière artificielle sur les ongles est refusée sur les personnes mineures (1 CNI sera demandée et aucune décharge parentale n'est acceptée) Déconseillée aux femmes enceintes du 1er trimestre de grossesse. La présence d'un bébé à proximité de la cliente lors de la prestation ongles artificiels est interdite. Notre travail est effectué dans les meilleures conditions possibles d'hygiène et de respect de vos ongles. Nous suivons des Formations régulières dans ce domaine. Nous ne pratiquons pas la pose de piercing ongulaire. Nous déclinons toute responsabilité dans la manière dont vous prendrez soin ou pas de ceux-ci dans votre quotidien. Des conseils d'entretien vous seront précisés lors de votre prestation. Nous sommes à même d'évaluer l'état de vos ongles et de refuser de faire une pose de matière artificielle si l'état de ceux-ci ne le permet pas. Une tarification précise est mise en place, pour les réparations.

9 - RETOUR DE MARCHANDISES (sous certaines conditions) :

Dans son emballage d'origine en excellent état, ni ouvert ni entamé, avec son ticket de caisse physique, envoyé au préalable par mail (pensez à bien le demander lors de votre achat)dans un délai-retour de 7 jours maximum. L'article vous sera échangé contre le produit de votre choix (en fonction du stock disponible et du prix actuel le jour de votre échange) vous réglerez la différence de prix s'il y a lieu. Si le prix du produit choisi est inférieur au produit retourné, aucun rendu de monnaie ne sera effectué. Ou à votre convenance, un Avoir peut vous être remis, il sera valable 30 jours (sous les mêmes conditions de règlement). Aucun remboursement ne sera effectué.

10 - GARANTIES

Tous les produits et services fournis bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil. En cas de non conformité, il pourra être retourné au vendeur qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera. Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer suivant les modalités précisées ci-dessus, avec réclamation motivée et copie de la facture, dans les trente jours de la livraison.

11 - RECLAMATIONS

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations réservées doivent, sous peine de forclusion, être portées à notre connaissance de façon manuscrite par voie postale dans les 7 jours (cachet de La Poste faisant foi) après la date de départ de l'établissement, par SMS ou Messenger de la page officielle.

12 - REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents. Le site www.defilenaiguilles.re est mis à jour régulièrement par Mme Elodie Sandarom. De la même façon, les mentions légales peuvent être modifiées à tout moment, sans délai : elles imposent néanmoins à l'utilisateur qui est invité à s'y référer le plus souvent possible afin d'en prendre connaissance.