

RÈGLEMENT INTÉRIEUR & CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT

VOTRE BIEN-ÊTRE, NOTRE PRIORITÉ

Bienvenue dans notre institut. Afin de garantir à chaque cliente un accueil agréable, des soins de qualité et une organisation harmonieuse, nous vous invitons à prendre connaissance des présentes conditions de fonctionnement. Elles ont pour objectif de préciser simplement les règles relatives aux rendez-vous, aux prestations, aux produits, aux règlements et aux différentes situations pouvant se présenter au sein de l'institut.



1. RENDEZ-VOUS

Les prestations sont réalisées uniquement sur rendez-vous.

Afin de respecter les horaires de chacune et de garantir la qualité des soins, nous vous remercions de vous présenter à l'heure prévue.

En cas de retard, la durée du soin pourra être réduite afin de ne pas décaler les rendez-vous suivants. Lorsque le retard est important, l'institut pourra proposer de reporter le rendez-vous.

Le montant de la prestation reste dû lorsque le retard ou l'absence est imputable au client et empêche la réalisation du soin.

2. ANNULATION OU MODIFICATION D'UN RENDEZ-VOUS

Toute annulation ou modification de rendez-vous doit être signalée au minimum 24 heures à l'avance.

Ce délai permet de proposer le créneau libéré à une autre cliente.

En cas d'annulation tardive ou de rendez-vous non honoré, l'institut se réserve la possibilité de demander le règlement de tout ou partie de la prestation réservée, lorsque celle-ci n'a pas pu être réattribuée.

Cette disposition est appréciée en fonction des circonstances et ne s'applique pas lorsqu'un motif légitime ou une situation de force majeure est dûment justifié.

Les rendez-vous annulés à plusieurs reprises ou les absences répétées pourront entraîner la demande d'un acompte ou d'arrhes lors des prochaines réservations, dans les conditions qui seront précisées au moment de la réservation.

Lorsqu'une somme est versée à l'avance, sa nature — arrhes ou acompte — sera clairement précisée. À défaut de précision, les sommes versées d'avance sont en principe considérées comme des arrhes.

3. RETARDS

Un retard de quelques minutes peut être accepté dans la mesure où il ne perturbe pas l'organisation de l'institut.

Pour tout retard important, le soin pourra être raccourci afin de respecter le rendez-vous suivant.

Lorsque le retard rend impossible la réalisation du soin dans de bonnes conditions, le rendez-vous pourra être reporté et pourra être considéré comme une annulation tardive.

Nous vous remercions de nous prévenir dès que possible en cas de retard.

4. CHOIX ET MODIFICATION D'UNE PRESTATION

Les prestations proposées et leurs tarifs sont affichés au sein de l'institut.

Avant le soin, la cliente peut échanger avec la praticienne afin de choisir la prestation la mieux adaptée à ses attentes.

Si, au cours du rendez-vous, une modification de la prestation est souhaitée, celle-ci pourra être réalisée lorsque l'organisation et la durée du rendez-vous le permettent.

Toute prestation supplémentaire fera l'objet d'une information préalable sur son tarif.

Les tarifs des prestations proposées au public doivent être affichés de manière lisible conformément aux règles d'information du consommateur.

5. SOINS ET CONTRE-INDICATIONS

Pour votre sécurité, certaines prestations peuvent être déconseillées en fonction de votre état de santé, d'une allergie, d'une sensibilité particulière ou d'une contre-indication.

La cliente doit signaler avant le soin toute information susceptible d'avoir une incidence sur la prestation.

L'institut se réserve le droit de refuser ou d'adapter une prestation lorsqu'elle présente un risque pour la santé ou la sécurité de la cliente.

Dans la mesure du possible, une alternative pourra être proposée.

6. PRODUITS COSMÉTIQUES

Les produits cosmétiques proposés à la vente sont sélectionnés avec soin.

Les conseils donnés par l'institut concernant l'utilisation d'un produit sont destinés à accompagner la cliente dans son choix et son utilisation.

Il appartient à la cliente de respecter les précautions d'emploi, les indications et les éventuelles recommandations figurant sur le produit.

En cas de réaction inhabituelle ou d'intolérance, l'utilisation du produit doit être interrompue et l'institut informé.

7. PRODUITS OUVERTS OU UTILISÉS

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, un produit cosmétique ouvert, utilisé ou descellé ne pourra pas être repris simplement parce qu'il ne convient plus à la cliente, lorsque la loi ne prévoit pas de droit à retour.

Cette disposition ne prive toutefois pas la cliente de ses garanties légales, notamment lorsqu'un produit présente un défaut de conformité ou un vice caché.

Les produits présentant un défaut ou une non-conformité seront traités conformément aux garanties légales applicables.

8. ÉCHANGE OU REMBOURSEMENT DES PRODUITS

Pour les produits achetés directement à l'institut, un échange ou un remboursement pour simple changement d'avis n'est pas obligatoire lorsqu'aucune politique commerciale spécifique n'a été annoncée.

L'institut peut toutefois proposer, à titre commercial, un échange ou un avoir selon les circonstances.

Cette possibilité commerciale ne limite pas les droits légaux de la cliente en cas de produit défectueux, non conforme ou présentant un vice caché.

Lorsqu'un professionnel annonce une possibilité d'échange ou de remboursement, il doit respecter les conditions qu'il a lui-même affichées ou annoncées.

9. PRODUITS CASSÉS OU DÉTÉRIORÉS DANS L'INSTITUT

Les produits et objets exposés dans l'institut sont à la disposition de la clientèle pour être présentés et manipulés avec précaution.

En cas de casse ou de détérioration accidentelle, aucune facturation automatique ne sera appliquée.

En revanche, en cas de détérioration résultant d'une faute intentionnelle ou d'un comportement manifestement négligent, l'institut pourra demander réparation du préjudice réellement subi, dans les conditions prévues par la loi.

Aucune somme forfaitaire ou pénalité automatique ne sera appliquée sans tenir compte des circonstances.

10. ACHATS ET RÈGLEMENTS

Les prestations et produits doivent être réglés au moment de leur achat ou de leur réalisation, sauf accord préalable avec l'institut.

Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués au sein de l'institut.

Toute prestation réalisée est due.

Une facture ou un justificatif pourra être remis à la cliente conformément aux règles applicables.

11. ACOMPTES ET ARRHEs

Pour certaines prestations ou réservations particulières, notamment les rendez-vous longs, les cures ou les réservations nécessitant une organisation spécifique, l'institut peut demander un versement préalable.

La nature de ce versement — acompte ou arrhes — sera clairement précisée lors de la réservation.

Les conditions d'annulation et de remboursement seront communiquées au moment du versement.

12. FORFAITS, CURES ET CARTES DE SOINS

Les forfaits, cures ou cartes de soins sont personnels sauf indication contraire.

Ils sont utilisables pendant la période de validité indiquée lors de leur achat.

Les conditions particulières applicables au forfait ou à la cure sont communiquées lors de l'achat.

En cas d'interruption, les modalités de poursuite, de report ou d'éventuel remboursement seront étudiées conformément aux conditions contractuelles et aux droits légaux du client.

13. BONS CADEAUX

Les bons cadeaux font l'objet de conditions d'utilisation spécifiques, disponibles à l'institut.

Sauf mention contraire, ils sont valables 6 mois à compter de leur date d'achat.

Les règles concernant leur utilisation, leur nombre de passages, les soins et les produits cosmétiques sont celles indiquées dans le règlement spécifique des bons cadeaux.

14. ACHATS À DISTANCE

Lorsque des produits ou prestations sont vendus à distance, notamment par internet ou tout autre moyen de communication à distance, les règles spécifiques applicables aux contrats à distance sont respectées.

Le consommateur peut notamment bénéficier d'un droit légal de rétractation de 14 jours dans les situations où celui-ci s'applique, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Les conditions applicables sont communiquées au client avant la conclusion de la vente.

15. HYGIÈNE ET RESPECT DES LOCAUX

Afin de préserver un environnement agréable et propre pour toutes, nous vous remercions de respecter les locaux, le mobilier, le matériel et les espaces de soins.

Les clientes sont invitées à respecter les règles d'hygiène communiquées par l'institut avant ou pendant les prestations.

16. TÉLÉPHONE ET TRANQUILLITÉ DES SOINS

Afin de préserver l'ambiance calme et relaxante de l'institut, nous vous remercions de mettre votre téléphone en mode silencieux pendant les soins.

Les appels peuvent être passés ou reçus lorsque cela ne perturbe pas les autres clientes ou le déroulement des prestations.

17. ACCOMPAGNANTS ET ENFANTS

Pour des raisons de sécurité, de tranquillité et d'organisation, la présence d'un accompagnant ou d'un enfant pendant un soin peut être limitée.

Nous vous remercions de nous prévenir à l'avance si vous souhaitez venir accompagnée.

Les enfants restent sous la responsabilité de leur accompagnateur pendant toute leur présence dans l'établissement.

18. COMPORTEMENT ET RESPECT MUTUEL

L'institut est un espace de bien-être et de détente.

Nous demandons à chacune et chacun de respecter la personne qui réalise les soins ainsi que les autres clientes.

Tout comportement agressif, insultant, menaçant,

discriminatoire ou irrespectueux pourra entraîner l'interruption de la prestation.

En fonction de la situation, l'institut pourra refuser une nouvelle réservation.

19. RÉCLAMATIONS

En cas d'insatisfaction concernant une prestation ou un produit, nous vous invitons à nous en faire part directement et dans les meilleurs délais.

Notre priorité est de pouvoir échanger avec vous et rechercher une solution adaptée.

En cas de litige qui ne pourrait être résolu à l'amiable, le consommateur conserve la possibilité de recourir aux dispositifs de règlement des litiges prévus par la réglementation, notamment à la médiation de la consommation lorsque les conditions sont réunies.

20. RESPONSABILITÉ

L'institut met tout en œuvre pour assurer la qualité et la sécurité des prestations proposées.

Les clientes sont toutefois invitées à respecter les consignes données par l'institut et les précautions d'utilisation des produits.

Les présentes conditions ne sauraient avoir pour objet ou pour effet de supprimer ou de limiter les droits légaux dont bénéficie le consommateur.

21. ACCEPTATION DES CONDITIONS

Toute réservation d'une prestation ou achat d'un produit implique que la cliente ait pu prendre connaissance des présentes conditions.

Le présent règlement est disponible au sein de l'institut.

Les conditions particulières applicables à certaines prestations, aux bons cadeaux, aux forfaits ou aux ventes à distance complètent le présent règlement lorsqu'elles sont remises ou communiquées au client.

MERCI

Merci pour votre confiance, votre fidélité et votre compréhension. Notre souhait est que chaque visite dans notre institut reste un moment agréable, respectueux et dédié à votre bien-être.

L'équipe de l'institut

