

Conditions générales de vente de prestations de services

Applicables à partir du 1er janvier 2024

Sous réserve de modifications sans préavis.

Préambule

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de services conclues chez Escale Esthetic Hoerd et Entzheim.

Escale Esthetic propose des prestations de services de soins de beauté et de confort à la personne. Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la réservation de la prestation.

Les conditions générales sont accessibles en ligne sur le site www.escale-esthetic.com ainsi qu'à l'accueil des centres. La validation du rendez-vous vaut donc acceptation des conditions générales de vente.

Article 1 - Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de ventes s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services proposées chez Escale Esthetic. Elles s'appliquent à l'exclusion de toute autre condition et notamment celles applicables pour la vente de produits sur internet.

Article 2 -Informations précontractuelles

Préalablement à l'achat immédiat ou la prise de rendez-vous, ces conditions générales de vente sont communiquées ou mises à disposition à l'acheteur qui reconnaît les avoirs reçues.

Sont transmises à l'acheteur de manière claire et compréhensible les informations suivantes : Les caractéristiques essentielles du service, le prix du service ou le mode de calcul du prix et s'il y a lieu tous les frais supplémentaires. La date ou le délai auquel le prestataire s'engage à exécuter le service, quel que soit son prix et toute autre condition contractuelle. Les informations relatives à l'identité du prestataire à ses coordonnées et à ses activités.

Le prestataire de service doit également tenir à la disposition de l'acheteur les informations suivantes : Le statut et forme juridique, les coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui, pour les activités soumises à un régime d'autorisation le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée, pour le prestataire assujetti à la TVA son numéro individuel d'identification, pour le prestataire membre d'une profession réglementée son titre professionnel ainsi que le nom de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit, l'assurance de responsabilité professionnelle souscrite les coordonnées de l'assureur ainsi que la couverture du contrat.

Article 3 – Réservation

Par réservation il faut entendre tout ordre portant sur les prestations figurant sur les tarifs du centre et éventuellement accompagné du paiement de l'acompte prévu à la réservation.

Toute réservation pour être valable, doit être établie sur le site de prise de rendez-vous en ligne officiel, par téléphone ou sur place.

Escale Esthetic se réserve le droit de demander le paiement d'un acompte partiel ou intégral de la prestation à la prise de rendez-vous. Celui-ci sera modulé en fonction de la durée de la prestation, son montant, son délai, ses contraintes et l'historique de l'acheteur. Des frais annexes peuvent s'ajouter en cas de demande particulière ou de déplacement. Le montant de l'acompte sera déduit de la facturation finale.

Pour les réservations en ligne, seul l'e-mail de confirmation vaut validation de ce dernier.

Il appartient à l'acheteur de noter sa date de rendez-vous, le rappel SMS est un service informatif supplémentaire non obligatoire par le vendeur. La suppression ou le dysfonctionnement de ce service ne peut en aucun cas être un motif de réservation non honorée.

Toute réservation parvenue au vendeur est réputée ferme et définitive, elle entraîne adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente et obligation de paiement des prestations réservées.

L'acheteur dispose d'un délai d'annulation de 48 h :

- Pour toute annulation ou modifications de rendez-vous veuillez nous avertir par tous moyens à votre convenance (téléphone, mail) minimum 48h avant l'heure fixée de celui-ci.
- Pour toute annulation inférieure à 48h un justificatif devra être transmis et seuls les motifs cohérents, plausibles et non répétitifs seront pris en considération.
- Pour toute annulation non justifiée le jour du rendez-vous, 50% du montant de la prestation en cause sera retenu : soit sur la carte cadeau, soit l'acompte ou sera à régler lors de votre prochaine visite.
- Pour toute personne qui n'aura pas honoré ses rendez-vous à plusieurs reprises sans prévenir ni justifier, Escale Esthetic se réserve le droit de refuser la prise de réservations futures.

Article 4- Devis

Pour les services donnant lieu à l'établissement d'un devis préalable la réservation ne sera considérée comme définitive qu'après l'établissement d'un devis par Escale Esthetic et après la signature de celui-ci par l'acheteur. Les devis établis par le centre ont une durée de validité de 3 mois.

Article 5-Exécution de la prestation / Conditions des services

Sauf conditions particulières expresses propres à la réservation, l'exécution de la prestation s'effectuera à la date prévue à la réservation.

En cas de manquement à son obligation d'exécution de la prestation à la date prévue pour une force majeure, Escale Esthetic se donne un délai de 30 jours pour proposer et exécuter le rendez-vous.

L'acheteur peut demander un remboursement de l'acompte dans les conditions de l'article L 216- 2 à 4 du code de la consommation par lettre recommandée ou par écrit sur un support durable.

Hormis un cas de force majeure de l'acheteur l'acompte versé à la réservation est acquis de plein droit et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Escale Esthetic et garant de la conformité des prestations vendues néanmoins certaines conditions sont exigées par l'acheteur :

- Le personnel sera dans l'obligation d'adapter la durée de la prestation dans le cas ou un retard à l'arrivée est constaté, évitant de pénaliser les rendez-vous suivants qui se présentent à l'heure
- Devant toute attitude ambiguë, le personnel, se réserve le droit de vous demander le paiement intégral de votre prestation, avant l'exécution de celle-ci.
- Le personnel se réserve le droit de refuser de réaliser ou de poursuivre les prestations sur toute personne ayant des propos et agissements ambigus, irrespectueux 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.
- Il est de la responsabilité de l'acheteur d'informer le personnel de ses éventuelles allergies ou contre-indications à la prestation. Escale Esthetic ne pourra être tenu pour responsable des éventuelles réactions ou suites après une prestation exécutée dans le respect des protocoles et des normes cosmétiques en vigueur.
- Pour certaines prestations, un bilan est obligatoire et ne pourra se substituer en aucun cas. Un formulaire de consentement éclairé engagera l'acheteur dans certaines procédures ainsi que dans la conduite à tenir avant et après les prestations.
- Escale Esthetic n'est tenu que par une obligation de moyens des prestations. Les photographies accompagnant éventuellement les produits et services sont communiquées à titre illustratif mais ne peuvent assurer une similitude de résultat.
- Les prestations sont effectuées uniquement sur des personnes majeures ou à défaut avec la présence ou l'accord écrit d'un responsable légal.
- Les services sont dispensés sur des individus en bonne santé, toute constatation ou supposition d'une affection quelconque pourra entraîner le refus du service.
- Aucune prestation n'a de but thérapeutique, uniquement une visée de beauté, confort et de bien-être.

Article 6-Prix

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières express propre à la réservation les prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans le catalogue des services au jour de la commande. Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés toutes taxes comprises.

Article 7- Paiement

Les paiements effectués par l'acheteur seront considérés comme définitifs qu'après encaissement des sommes dues par Escale Esthetic. Les modes de paiement acceptés sont les suivants : CB,

espèces, virement (avant la date de la réservation) ou chèque. Le centre se réserve le droit de refuser le paiement par chèque bancaire.

Une facture sera remise à l'acheteur sur simple demande.

L'Institut n'accorde aucun crédit.

Un détecteur de faux billets validera l'authenticité des billets à l'encaissement. En cas d'anomalie ceux-ci vous seront refusés. Le règlement par CB sera alors demandé.

Tout achat promotionnel, lié à un club ou mentionné ne sera pas porté sur votre Carte de Fidélité. Les remises sont non cumulables entre elles et non valables sur l'achat de cartes cadeaux. Les remises ou offres adressées nominativement ne sont pas cessibles à une tierce personne.

Article 8- Cartes cadeaux

Les cartes cadeaux sont disponibles sur le site internet ou en boutique. Le prix est exigible à l'achat. Pour toute prestation ou bon cadeau payé d'avance, aucun remboursement ne pourra être demandé.

Les cartes cadeaux sont valables et échangeables sur tous les services et produits proposés par Escale Esthetic. Si le montant de la prestation choisi est inférieur au bon cadeau initial, aucun rendu de monnaie ne sera effectué, mais pourra être utilisé en fractionné. Si le changement de prestation entraîne un surcout il sera à régler par l'utilisateur le jour de la réservation.

L'utilisation des cartes cadeaux est soumise aux mêmes règles de réservation et de prestations que stipulées dans l'article 3 et 5 des conditions générales de prestations.

En cas d'annulation inférieure à 48h sans justificatif présenté dernier délai le jour du rendez-vous, 50% du montant de la réservation sera prélevé sur la carte cadeau.

Les cartes cadeaux sont valables 6 mois après la date d'émission. La prestation ou achat produit de votre Carte Cadeau devra se faire pendant la période de validité de celle-ci.

Escale Esthetic se réserve le droit de ne pas réaliser de prestations cartes cadeaux sur certaines périodes qui seront communiquées.

En cas de force majeure entraînant la non-utilisation d'une carte cadeau, une prolongation de 6 mois maximum est possible sous réserve de la présentation d'un justificatif.

A défaut, si un dépassement de validité de votre carte cadeau est constaté, un supplément de 20 euros vous sera demandé pour revalider celle-ci pour une durée supplémentaire de 6 mois.

Au-delà d'une durée d'un an à compter de la date d'émission, la carte cadeau sera annulée.

Article 9- Retour de marchandises

Dans son emballage d'origine en excellent état, ni ouvert ni entamé, avec son ticket de caisse, dans un délai-retour de 30 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. Aucun remboursement ne sera effectué.

Article 10- Propriété

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies, remis aux acheteurs demeure la propriété exclusive d'Escale Esthetic seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents.

Les acheteurs clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuel du fournisseur et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers.

Tous les éléments du présent site sont et restent la propriété intellectuelle exclusive du vendeur. Toute reproduction partielle ou totale de tout ou partie des éléments (photos / textes) figurant sur ce site est interdite.

Article 11- Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achats et de prestations conclut en application des présentes conditions générales de vente pourrait donner lieu concernant tant leur validité leur interprétation leur exécution leur résiliation et qui n'ont pas pu être résolu à l'amiable entre le vendeur et le client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun pour la définition de la juridiction compétente le vendeur élit domicile à Strasbourg.

Article 12- Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française

Article 13- Médiation et règlement des litiges

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de la commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation. En cas de contestation les coordonnées du médiateur auquel l'acheteur peut s'adresser sont affichées dans chaque centre :

Entreprise adhérente à la médiation CM2C – 14 rue St Jean 75017 PARIS- cm2c@cm2c.net-
[0189470014](tel:0189470014)

Article 14- Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme en cas de litige ou de réclamation l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

Article 15- Réclamations

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 (ou tout support écrit traçable) après la date de départ de l'établissement.

Article 16-Protection des données personnelles

Les informations nominatives et bancaires sont nécessaires à la gestion des commandes et aux relations commerciales. Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 25 mai 2018, les informations à caractère nominatif relatives aux acheteurs pourront faire l'objet d'un traitement automatisé. Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant, conformément à la loi du 25 mai 2018.

Article 17- Sécurité et confidentialité

Le site web /Le logiciel du centre met en œuvre des mesures en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations destruction et accès non autorisés toutefois il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site ainsi que le logiciel ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.