

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Évidence Institut

Prestations esthétiques, vente de produits, forfaits et bons cadeaux

Version : a remplir

Document modèle. Toutes les mentions « a remplir » doivent être complétées avant publication. Les présentes CGV sont rédigées pour un institut de beauté recevant une clientèle de particuliers, avec réservation sur place, par téléphone et/ou via un site internet.

Éléments à compléter avant mise en ligne

Mention	Valeur
Dénomination / forme juridique	a remplir
Adresse complète	a remplir
Téléphone / e-mail / site	a remplir
SIREN / RCS ou RM / TVA	a remplir
Nom du responsable	a remplir
Assureur RC professionnelle	a remplir
Médiateur de la consommation	a remplir
Montant de l'acompte demandé	a remplir
Délai d'annulation sans frais	a remplir
Durée de validité des bons cadeaux / forfaits	a remplir
Coordonnées RGPD / DPO si applicable	a remplir

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Évidence Institut, dont les coordonnées complètes figurent à l'article 2, propose à ses clients des prestations esthétiques en institut, des forfaits, des cures, des bons cadeaux et, le cas échéant, la vente de produits cosmétiques ou accessoires.

Elles s'appliquent à toute réservation, tout achat, toute commande et tout paiement réalisé sur place, à distance, par téléphone, par messagerie, via le site internet, via un module de réservation en ligne ou par tout autre moyen de communication utilisé par Évidence Institut.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à toute validation de réservation ou de commande. La validation d'une réservation, le paiement d'un acompte, la signature d'un devis ou l'achat d'un produit emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre Évidence Institut et tout client consommateur, c'est-à-dire toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Sauf dispositions particulières expressément convenues par écrit, les présentes CGV prévalent sur tout autre document émanant du Client. Elles peuvent être complétées, le cas échéant, par des conditions particulières propres à une prestation, une cure, une offre promotionnelle, un abonnement ou une vente en ligne déterminée.

Article 2 - Identification du professionnel

Le professionnel est : Évidence Institut, exploité par a remplir.

- Forme juridique : a remplir
- Adresse du siège / établissement : a remplir
- Téléphone : a remplir
- Adresse e-mail : a remplir
- Site internet : a remplir
- SIREN / RCS ou RM : a remplir
- Numéro de TVA intracommunautaire : a remplir
- Nom du responsable de publication du site : a remplir
- Hébergeur du site : a remplir
- Assureur responsabilité civile professionnelle : a remplir

Article 3 - Prestations, produits, forfaits et bons cadeaux

Évidence Institut propose des soins esthétiques, prestations de beauté, prestations de bien-être, forfaits, cures, cartes ou bons cadeaux, ainsi que, le cas échéant, la vente de produits cosmétiques et accessoires. Le détail des prestations, leurs caractéristiques essentielles et leurs tarifs sont communiqués au Client avant la conclusion du contrat.

Les photographies, visuels, descriptions, durées de soin, résultats attendus ou présentations figurant sur le site, sur les réseaux sociaux, en brochure ou sur tout support commercial sont fournis à titre illustratif. Ils n'ont pas de valeur contractuelle stricte, sous réserve des caractéristiques essentielles et du prix annoncés avant la commande.

Les soins proposés par Évidence Institut ne constituent pas des actes médicaux ni paramédicaux et ne se substituent en aucun cas à un diagnostic, un avis ou un traitement médical.

Article 4 - Réservation, commande et conclusion du contrat

Le contrat est formé à compter de la confirmation expresse de la réservation ou de la commande par Évidence Institut, ou à compter du paiement total ou partiel demandé lors de la réservation, selon le processus applicable.

Lorsque la réservation est effectuée à distance, Évidence Institut communique au Client, de manière lisible et compréhensible, les informations précontractuelles requises, notamment les caractéristiques essentielles de la prestation ou du produit, le prix total, les modalités de paiement, les conditions d'exécution, les modalités de traitement des réclamations, les informations relatives au droit de rétractation lorsqu'il existe, ainsi que les coordonnées du médiateur de la consommation compétent.

Évidence Institut se réserve le droit de refuser une réservation ou une commande en cas d'indisponibilité, de demande anormale, d'incident de paiement antérieur, de comportement inapproprié, de suspicion de fraude, ou lorsque la prestation sollicitée apparaît manifestement inadaptée à la situation du Client.

Article 5 - Tarifs

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation, de la commande ou de l'achat. Ils sont exprimés en euros, toutes taxes comprises, sauf mention contraire.

Les tarifs des prestations sont affichés de manière visible et lisible dans l'institut et, lorsque la réservation à distance est proposée, communiqués avant la validation de la commande. Toute prestation ou option payante complémentaire est annoncée au Client avant sa réalisation.

Évidence Institut se réserve la faculté de modifier ses tarifs à tout moment ; toutefois, la prestation ou la commande confirmée demeure facturée sur la base du tarif accepté par le Client au moment de la validation.

Sauf stipulation contraire, les promotions, offres découvertes, offres de lancement, cartes d'abonnement, forfaits et tarifs préférentiels ne sont ni rétroactifs ni cumulables entre eux.

Article 6 - Paiement

Le règlement s'effectue par les moyens de paiement acceptés par Évidence Institut : a remplir.

Évidence Institut peut exiger, au moment de la réservation, le paiement intégral ou le versement d'un acompte dont le montant est indiqué avant validation de la réservation. Sauf mention contraire expresse, toute somme versée à la réservation est qualifiée d'acompte.

En cas de défaut de paiement total ou partiel à l'échéance convenue, Évidence Institut peut suspendre ou refuser l'exécution de la prestation, annuler la réservation, refuser la délivrance du produit ou exiger un paiement comptant avant toute nouvelle réservation.

Pour les achats réalisés en ligne, le Client garantit disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement choisi. Les paiements en ligne sont réalisés via un prestataire sécurisé : a remplir.

Article 7 - Retard, annulation, report et absence

Le Client s'engage à se présenter à l'heure convenue. En cas de retard, la durée de la prestation pourra être réduite afin de ne pas pénaliser la clientèle suivante, sans réduction de prix, ou la prestation pourra être reportée si les contraintes d'organisation de l'institut l'exigent.

Toute demande d'annulation ou de report doit intervenir au minimum a remplir avant l'horaire du rendez-vous, sauf cas de force majeure dûment justifié.

En cas d'annulation tardive, de non-présentation, de rendez-vous oublié ou d'impossibilité d'exécuter la prestation du fait du Client, Évidence Institut pourra conserver l'acompte versé, facturer tout ou partie de la prestation dans la limite de ce qui a été annoncé avant réservation, ou exiger un nouvel acompte pour toute réservation ultérieure, selon les modalités indiquées au moment de la prise de rendez-vous.

Lorsqu'Évidence Institut est contraint d'annuler ou de reporter un rendez-vous pour un motif indépendant de sa volonté, le Client se verra proposer un nouveau créneau dans les meilleurs délais ou, si aucun accord n'est trouvé, le remboursement des sommes déjà versées pour la prestation non réalisée.

Article 8 - Déroulement de la prestation et obligations du Client

Le Client s'engage à communiquer, avant toute prestation, toute information utile concernant son état de santé, ses allergies, sa grossesse, ses contre-indications connues, ses traitements en cours, sa sensibilité cutanée, ses antécédents, ainsi que toute circonstance susceptible d'avoir une incidence sur le soin réalisé.

Évidence Institut pourra refuser, adapter, interrompre ou reporter une prestation lorsqu'elle estime, de bonne foi, que celle-ci présente un risque pour la santé, la sécurité ou le confort du Client, ou lorsque les conditions nécessaires à la bonne réalisation du soin ne sont pas réunies.

Le Client s'engage également à respecter les consignes données avant, pendant et après la prestation. Le résultat d'un soin peut varier selon la nature de la peau, des ongles, des cils, des cheveux, l'hygiène de vie, l'entretien réalisé après la prestation, ou le respect des recommandations transmises.

Les mineurs ne peuvent bénéficier de certaines prestations qu'avec l'autorisation préalable d'un représentant légal et, si nécessaire, sa présence, selon la nature du soin et la politique de l'institut : a remplir.

Article 9 - Devis, cures, forfaits et abonnements

Lorsque la nature de la prestation le justifie, un devis pourra être remis au Client. Le devis devient contractuel à compter de sa signature par le Client et, le cas échéant, du versement de l'acompte indiqué.

Les cures, forfaits, abonnements et cartes prépayées sont personnels, incessibles sauf mention contraire, et valables pendant une durée de a remplir à compter de leur date d'achat ou d'activation.

Sauf disposition contraire impérative, les forfaits ou cures commencés ne sont pas remboursables. Les séances non utilisées à l'expiration de leur période de validité sont perdues, sauf geste commercial discrétionnaire d'Évidence Institut ou cas légal justifié.

Article 10 - Droit de rétractation pour les contrats conclus à distance

Conformément au Code de la consommation, le Client consommateur dispose, pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation lorsqu'il porte sur une prestation de services, et à compter de la réception du bien lorsqu'il porte sur un produit, sauf exception légale.

Lorsque le Client demande expressément que l'exécution d'une prestation de services commence avant l'expiration du délai de quatorze jours, il reconnaît qu'en cas de rétractation après le début d'exécution, il restera redevable du montant correspondant au service effectivement fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, après accord préalable exprès du Client et reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, celui-ci ne pourra plus exercer ce droit.

Le droit de rétractation ne peut notamment pas être exercé pour les produits descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, ni pour les produits nettement personnalisés.

Le modèle de formulaire de rétractation figure en annexe des présentes CGV. Les demandes doivent être adressées à : a remplir.

Article 11 - Bons cadeaux, cartes cadeaux et avoirs

Les bons cadeaux, cartes cadeaux et avoirs émis par Évidence Institut sont valables pendant une durée de a remplir à compter de leur date d'achat, sauf durée différente mentionnée sur le support remis au Client.

Sauf disposition légale contraire, ils ne sont ni remboursables, ni échangeables contre des espèces, ni remplacés en cas de perte, de vol, de détérioration ou d'utilisation par un tiers, sauf faute imputable à Évidence Institut.

En cas de différence de prix entre la valeur du bon cadeau et la prestation choisie, le Client devra régler le complément. Si le montant de la prestation est inférieur à la valeur disponible, le reliquat sera traité selon la politique commerciale affichée par Évidence Institut : a remplir.

Article 12 - Vente de produits

Les produits vendus par Évidence Institut sont décrits avec leurs caractéristiques essentielles avant l'achat. Le Client est invité à lire attentivement les précautions d'emploi, listes d'ingrédients, conseils d'utilisation et éventuelles contre-indications.

Le Client doit vérifier l'état apparent du produit au moment de sa remise ou de sa livraison. Toute réserve ou réclamation relative à un défaut apparent, à une erreur de produit ou à une non-conformité visible devra être formulée dans les meilleurs délais, selon les modalités indiquées à l'article 16.

Les garanties légales applicables au consommateur demeurent pleinement réservées, notamment la garantie légale de conformité et la garantie légale contre les vices cachés, dans les conditions prévues par la loi.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les produits ouverts, utilisés ou descellés ne pourront être repris lorsqu'ils entrent dans une catégorie pour laquelle la loi exclut le droit de rétractation ou lorsque leur revente n'est plus possible dans des conditions normales.

Article 13 - Responsabilité

Évidence Institut est tenue à une obligation générale de moyens dans l'exécution de ses prestations. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'information incomplète ou inexacte fournie par le Client, de non-respect par le Client des consignes préalables ou postérieures au soin, d'allergie ou de réaction imprévisible non signalée, ou d'usage inadapté d'un produit après sa remise.

Évidence Institut ne pourra pas davantage être tenue responsable des retards ou inexécutions résultant d'un cas de force majeure, d'un événement extérieur imprévisible et irrésistible, d'une panne de réseau, d'une indisponibilité temporaire d'un outil de réservation ou de paiement, ou de toute cause étrangère qui ne peut raisonnablement lui être imputée.

En tout état de cause, la responsabilité d'Évidence Institut, lorsqu'elle est retenue, est limitée aux dommages directs, personnels et certains subis par le Client, à l'exclusion des dommages indirects ou immatériels, sauf disposition légale impérative contraire.

Article 14 - Données personnelles

Évidence Institut collecte et traite les données personnelles du Client dans le cadre de la gestion des rendez-vous, commandes, paiements, relations clients, suivi des prestations, envoi d'informations pratiques et, le cas échéant, prospection commerciale lorsque la réglementation le permet.

Les données traitées, les finalités, la base juridique, les destinataires, les durées de conservation et les droits des personnes sont précisés dans la politique de confidentialité de l'institut et/ou dans les mentions d'information remises au Client au moment de la collecte. Les coordonnées du contact en charge des données personnelles sont : a remplir.

Le Client dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, ainsi que, le cas échéant, d'un droit à la portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la réglementation applicable. Il peut exercer ses droits à l'adresse suivante : a remplir.

Article 15 - Propriété intellectuelle

Tous les éléments composant le site internet, les supports de communication, les textes, visuels, photographies, logos, marques, chartes graphiques, contenus commerciaux et documents remis par Évidence Institut sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et demeurent sa propriété exclusive ou celle de leurs titulaires respectifs.

Toute reproduction, représentation, adaptation, diffusion, exploitation ou utilisation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable, est interdite.

Article 16 - Réclamations, service client et médiation de la consommation

Toute réclamation doit être adressée en priorité à Évidence Institut, par écrit, aux coordonnées suivantes : a remplir.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client peut, après démarche préalable écrite auprès d'Évidence Institut demeurée infructueuse ou en l'absence de réponse dans un délai raisonnable, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'institut.

- Nom du médiateur : a remplir
- Adresse postale : a remplir
- Site internet : a remplir
- Conditions de saisine : a remplir

Le Client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et conserve, en tout état de cause, la possibilité de saisir la juridiction compétente dans les conditions du droit commun.

Article 17 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans l'hypothèse où elles seraient traduites dans une autre langue, seule la version française ferait foi, sous réserve des dispositions légales applicables au consommateur.

En cas de litige et à défaut de résolution amiable, compétence est attribuée aux juridictions françaises dans les conditions prévues par les règles de procédure applicables et les dispositions protectrices du consommateur.

Article 18 - Modification des CGV

Évidence Institut se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation, de la commande ou de l'achat. La version en vigueur est tenue à disposition de la clientèle au sein de l'institut et, lorsqu'un site internet est exploité, sur le site concerné.

Annexe - Modèle de formulaire de rétractation

A n'utiliser par le Client que s'il souhaite exercer son droit de rétractation pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, lorsque ce droit existe légalement.

À l'attention de : a remplir
Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la fourniture de la prestation de services ci-dessous : a remplir
Commandé le : a remplir / reçu le : a remplir
Nom du Client : a remplir
Adresse du Client : a remplir
Adresse e-mail / téléphone du Client : a remplir
Date : a remplir
Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : a remplir

Rappel : avant publication, compléter tous les champs « a remplir », vérifier la cohérence avec les prestations réellement proposées, la politique d'acompte, le délai d'annulation, le médiateur choisi, les mentions légales du site et la politique de confidentialité.