

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POEMA, Bien-être & Spa

- Champs d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tous les services que Poema Bien-être & spa propose sur son site Internet et en point de vente physique, à destination des clients ou visiteurs. Poéma bien-être & spa offre la possibilité d'accéder à une gamme complète de soins bien-être et de prestations de beauté à effectuer dans son établissement.

En passant une commande sur le site Internet ou en achetant sur le lieu de vente, toute personne physique ou morale accepte pleinement et entièrement les présentes conditions générales de vente. Les conditions sont accessibles à tout moment, affichées sur le lieu de vente et sur le site Internet, et prévalent sur toute autre version, le cas échéant.

- Prix

Les prix de vente sont indiqués en euros TTC.

Le prix de vente retenu pour l'achat d'un produit ou d'une prestation est celui indiqué sur le lieu de vente ou observé en ligne au moment de l'enregistrement de la commande sur le site Internet. Poéma bien-être & spa se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis. Le paiement lui-même ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif des fonds par la société.

- Conditions d'utilisation pour tout achat de bon cadeau (y compris en ligne)

Les chèques cadeaux sont valables 6 mois* à compter de la date d'émission passé ce délai, ils ne pourront ni être remboursés, ni échangés. (mis à part les bons de Noël qui eux sont valables jusqu'au 25 juin).

Pendant la durée de validité, conformément à la loi, passé le délai de rétractation de 14 jours aucun remboursement ne sera possible sauf sur justificatif médical démontrant que la prestation est contre-indiquée.

Ils sont non nominatifs échangeables avec une autre prestation et valable sur les produits.

Pas d'avoir possible sur les bons d'achat

En cas d'annulation d'un rendez-vous intervenant moins de 24h à l'avance 100% du montant du soin sera déduit de votre carte cadeau ou en cas de non présentation au RDV le bon cadeau sera considéré comme réalisé et ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement ni avoir.

En cas de retard la durée du soin sera réduite du temps équivalant au retard.

Nous vous conseillons de prévoir votre réservation au moins 2 à 3 semaines à l'avance. le NON respect des conditions d'annulation ou de non présentation entrainera l'utilisation définitive du bon cadeau, toutefois le bon cadeau sera utilisable sous réserve d'avoir au préalable remboursé la prestation non honorée

- Réservation

La prise de rendez-vous s'effectue par téléphone, par internet ou en personne, et parfois par e-mail.

1. Par Téléphone au 0222157178, votre centre Poema bien-être & spa à fait le choix de ne pas répondre au téléphone lorsque nous sommes en soin, et ceci pour votre bien-être. Nous vous invitons à nous laisser un message vocal avec vos coordonnées et la raison de votre appel et nous vous rappellerons dès que possible.

2. L'accès à la réservation en ligne permet de :

- accéder à son compte utilisateur pour voir la liste des rendez-vous réservés ou passés

- prendre rendez-vous chez Poema bien-être & spa et gérer ce rendez-vous (annulation ou modification)

- prépayer ce rendez-vous en ligne
 - déposer un avis sur Poema bien-être & spa après le rendez-vous.
3. En Boutique, nous vous accueillons dans notre centre Poema aux horaires d'ouverture affichés et communiqué sur nos supports. Votre centre Poema bien-être & spa ferme ses portes si toutes les praticiennes sont en soins, et cela pour votre plus grand confort. Vous pouvez réserver votre passage pour des achats et conseils sur notre plateforme de réservation en ligne.
 4. Pour toutes réservations un acompte de 50% vous est demandé par téléphone ou sur notre logiciel de réservation en ligne Planity. La société Poema se réserve le droit de refuser votre demande de rendez-vous sans cet acompte.

Description des fonctionnalités de paiement

Le Service Planity n'est qu'un moyen de mise en relation entre les Utilisateurs et le Prestataire « Poema Bien-être & Spa ».

Le règlement de rendez-vous peut être réglé de différentes manières :

- Directement en boutique Poema Bien-être & spa le jour du rendez-vous pour le reste à payer. Les modes de paiement acceptés sont les espèces, les cartes de crédit, les virements bancaires, les chèques et les cartes cadeaux.
- un acompte est demandé par Poema au moment de la validation de la réservation en ligne, par téléphone ou en présentiel et sera encaissé. Le restant dû sera encaissé à la fin de votre rendez-vous directement en boutique. Si votre rdv est annulé moins de 24h avant la date et l'heure de votre rdv, votre acompte sera ni reporté ni remboursé.
- Avec votre carte cadeau Poema bien-être & spa les cartes cadeaux sont **valables 6 mois**.
 - Seul un motif valable permettrait de prolonger la validité de votre carte cadeau de 2 mois supplémentaires gratuitement. Ce motif devra être présenté à Mme Bourhis Aurore, gérante de Poema Bien-être & spa. Le cas contraire, nous nous réservons le droit de vous demander 10€ supplémentaires pour prolonger votre carte cadeau de 2 mois.
 - La carte cadeau sera définitivement expirée 8 mois après la date d'achat (Vérification informatique)
 - Merci de respecter la date de validité inscrite sur la carte et d'anticiper votre réservation. A savoir que les samedis et fins de journées sont très demandés.
 - Votre carte cadeau est non-nominative, elle peut être échangée contre des produits ou soins.
 - Nous ne procédons à **aucun remboursement**.

Dans tous les cas, le règlement se fait selon les conditions définies par Poema bien-être & spa au moment de la validation du rendez-vous.

Ainsi, le prix payé par l'Utilisateur se décompose comme suit :

- Prix du rendez-vous ;
- Frais de Service éventuels ;
- Frais d'annulation tardive ou de non-venue éventuels.
- validation de sa carte cadeau

- Annulations et Remboursements

Conformément aux dispositions de l'article L121-20 du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à partir de la date de votre commande ou réservation pour annuler celle-ci et demander le remboursement.

L'annulation ou rétractation se fera par email à : contact@poema-spa.fr ou par téléphone au : 02-22-15-71-78. Un email d'annulation vous sera envoyé par la suite.

En cas d'annulation par le client, les conditions suivantes s'appliquent :

- Annulation plus de 24 heures avant la date prévue : Dans ce cas, Poema bien-être & spa procédera à l'annulation du rendez-vous et l'acompte sera reporté . Vous aurez la possibilité de reporter votre rendez-vous à une date ultérieure selon vos disponibilités.

Les acomptes au téléphone et à l'accueil ne peuvent être remboursés, ils seront mis en avoirs sur votre fiche client, et valable 2 mois.

- En cas d'annulation tardive l'acompte de 50% du montant de la prestation est imputé à la société Poema que ce soit via leur compte planity ou lors de la réservation par téléphone.
- En cas de modification de soin ou de prestation le jour du rdv, le client doit prévenir l'institut 24h avant la date et l'heure de son rdv , dans le cas contraire et si l'une des prestations n'est pas effectué par le souhait du client, 30% du montant de cette prestation sera dû.
- Et en cas de non présentation au rendez-vous le coût de l'acompte sera dû. Si votre rendez est réservé avec une carte cadeau , le montant du soin réservé sera déduit de votre carte cadeau ou sera validé définitivement.

Nous vous encourageons à nous contacter le plus tôt possible en cas d'empêchement afin de trouver une solution appropriée.

Cependant, une possibilité de report peut être envisagée, sous réserve d'accord mutuelle ou si nous pouvons remplacer le rendez-vous par un(e) autre client(e) grâce à notre liste d'attente mise en place.

Une confirmation écrite ou électronique sera envoyée pour valider la commande ou la réservation ou l'annulation .

- Les retards

Les temps de soin indiqués comprennent votre accueil et votre installation. En cas de retard, nous prendrons soin de vous offrir la même prestation si notre planning nous le permet.

Dans le cas contraire, nous serons dans l'obligation d'écourter d'autant votre soin dans le souci de respecter la ponctualité de nos séances de soin.

- Responsabilité du prestataire

Les services fournis sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

La société Planity agit comme intermédiaire pour l'achat en ligne. L'acceptation des présentes Conditions implique la reconnaissance que Planity agit uniquement en qualité de mandataire. À ce titre, dès lors que toute réservation sur le Site aura été effectuée, le contrat sera conclu entre le client et la société Poema Bien-être & spa.

Sauf dispositions légales contraires, la société Planity ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de manquements aux obligations découlant des prestations vendues par son intermédiaire. Toutefois, la société Poema décline toute responsabilité en cas de dommages ou de préjudices causés par une mauvaise utilisation des produits ou des services, ainsi que pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

- Modifications

Poema bien-être & spa se réserve le droit de modifier les produits, les services, les tarifs ou les conditions générales de vente, sous réserve d'en informer les clients.

- Confidentialité

Les informations personnelles fournies par les clients sont traitées de manière confidentielle et ne seront pas divulguées à des tiers sans consentement préalable.

