

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes : Soins esthétiques. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande ou à l'achat immédiat par le vendeur. Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

2. DÉCLARATION

L'acheteur, préalablement à son achat, déclare être en pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions.

3. TARIFS

Les prix comprennent, quand applicable, la taxe sur la valeur ajoutée en vigueur au jour de la commande et tout changement du taux applicable de taxe sur la valeur ajoutée sera automatiquement répercuté sur le prix des prestations, des produits et/ou des chèques cadeaux.

4. CARACTÉRISTIQUES DE LA GAMME DISPONIBLE CHEZ CENTRE KOEL

Conformément à l'article LIII-1 du Code de la Consommation, l'acheteur peut, préalablement à son achat, prendre connaissance sur le site internet de Centre Koel, en institut ou par tout autre moyen, des caractéristiques essentielles des prestations, des produits et/ou des chèques cadeaux, de la gamme disponible chez Centre Koel qu'il souhaite acheter.

5. ACHATS

Tout achat suppose l'adhésion sans restriction ni réserve aux présentes conditions générales de vente. Dès le moment où l'acheteur a validé son achat en effectuant son paiement, il est réputé avoir accepté en connaissance de cause et sans réserve les présentes conditions générales de vente, les prix, volumes et quantités des prestations, des produits et/ou des chèques cadeaux. Aucun achat ne sera remboursé. Aucun achat de prestations ou produits acheté(s) en institut à la suite d'une demande initiale de rendez-vous ou d'information ayant conduit à l'achat de la prestation et/ou du produit en question ne sera remboursé, ni intégralement, ni partiellement. Aucun acompte éventuellement versé ne sera remboursé.

Dans le cas où le client ne pourrait pas poursuivre l'un de nos protocoles achetés dans le cadre d'un forfait, et ce pour des raisons médicales uniquement (certificat médical exigé à la demande), un avoir pourra être proposé, cependant, il est important de noter que les forfaits bénéficient d'un tarif dégressif avantageux pour des séances multiples. Si un client décide de ne pas compléter toutes les séances prévues dans son forfait, le calcul de l'avoir ne se fera pas sur la base du tarif forfaitaire mais plutôt au tarif unitaire de chaque séance. Dans tous les cas, aucun produit d'aucune nature ne sera remboursé ni échangé contre aucun avoir. Tout avoir est valable pour une durée maximum de six mois à compter de la date d'émission.

6. ANNULATION DE RENDEZ-VOUS

Le Client peut annuler ou reporter un rendez-vous au minimum 48 heures à l'avance ; toute annulation, modification ou absence de moins de 48 heures entraîne automatiquement la facturation de la séance ou sa déduction du forfait, sans remboursement ni reprogrammation possible, sauf en cas de raison médicale dûment justifiée par un document médical daté couvrant la période du rendez-vous manqué ; à défaut de justificatif médical valable, la séance est considérée comme réalisée.. Néanmoins, l'ensemble des rendez-vous nécessaires à la réalisation de la prestation proposée dans un forfait devront obligatoirement être réalisés sur une période n'excédant pas 18 mois. Si cette période devait être dépassée, le forfait serait révisé afin d'adapter une nouvelle tarification supplémentaire pour couvrir la période supplémentaire nécessaire. Aucun forfait entamé ou non ne sera remboursé. Si une incapacité pour l'acheteur de réaliser les prestations achetées devait se présenter, la situation exacte sera étudiée au cas par cas si cela se justifie, le forfait sera transformé en avoir utilisable, pour une prestation alternative si disponible et proposée par l'institut Centre Koel concerné.

7. RESPONSABILITÉ

Les prestations, produits et/ou des chèques cadeaux proposés par Centre Koel sont conformes à la législation française en vigueur. Centre Koel ne pourra être tenu responsable de l'inexécution du contrat en cas de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux, moyens de transport et/ou de communication ainsi qu'une éventuelle panne de machine.

Centre Koel ne pourra être tenu responsable de tous dommages indirects qui pourraient survenir du fait de l'achat des prestations, produits et/ou des chèques cadeaux. Centre Koel ne saurait être responsable de toute perte de données ou fichiers. Il appartient à l'acheteur de procéder à toutes les sauvegardes nécessaires, notamment pour la confirmation par mail ou sms d'un rendez-vous. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser des prestations, produits et/ou des chèques cadeaux, en raison notamment d'une incompatibilité de matériel, ne peut ni engager la responsabilité de Centre Koel, ni donner lieu à dédommagement ou remboursement.

8. NON VALIDITÉ PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telle en application d'une loi, un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

9. NON RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement auprès de l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

10. PRIX

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans le catalogue des prix au jour de la commande. Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés toutes taxes comprises. S'ajoutent à ces prix les frais suivants : (frais de dossier, degestion, etc.), dans les conditions indiquées sur le catalogue tarif du prestataire.

11. DEVIS

Pour les services donnant lieu à l'établissement d'un devis préalable, la vente ne sera considérée comme définitive qu'après établissement d'un devis par le prestataire et envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande.

Les devis établis par le prestataire ont une durée de validité spécifique dépendant de la cure choisie par le client. La durée de validité sera précisée sur le devis correspondant à la cure sélectionnée.

12. LOI APPLICABLE

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus 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 :

13. INFORMATIQUE ET INFORMATION CONSOMMATEUR BLOCTEL

Les informations collectées par Centre Koel lors de tout achat incluent le nom, le prénom, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et la date de naissance de l'acheteur. Ces données sont nécessaires pour établir la facture d'achat, permettre à l'acheteur de bénéficier d'une remise anniversaire et lui donner accès à notre newsletter. Elles sont également utilisées dans le cadre de la gestion de Centre Koel et de ses partenaires commerciaux. Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, l'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression aux données le concernant auprès de Centre Koel. Conformément à la réglementation en vigueur, nous informons nos clients qu'ils ont la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition Bloctel via le site <https://www.bloctel.gouv.fr/> afin de ne pas recevoir de démarchage téléphonique.

14. AUTORISATION D'UTILISATION DE PHOTOGRAPHIES (AVANT/APRÈS) DANS LE CADRE DES PROTOCOLES ACHETÉS

Dans le cadre du suivi des protocoles achetés, Centre Koel réalise des photographies « avant/après » afin d'assurer un suivi objectif de l'évolution du traitement. Ces photographies sont utilisées en premier lieu pour le suivi strict de la cure du client.

Sauf opposition du client, formalisée par le choix de l'option « Je refuse la diffusion », le client autorise expressément Centre Koel à utiliser ses photographies « avant/après » à des fins de communication interne et externe, notamment sur ses supports numériques et imprimés (site internet, réseaux sociaux, brochures, affichage en centre, présentations professionnelles), dans le strict respect de son anonymat (absence de visage, absence d'éléments permettant l'identification).

À tout moment, le client peut retirer son consentement en adressant une demande écrite à Centre Koel. Ce retrait ne rendra pas illicites les publications effectuées avant sa demande.

☐J'autorise la diffusion de mes photos anonymisées “avant/après” dans le cadre de la communication de Centre Koel

☐Je refuse la diffusion de mes photos “avant/après”

15. INDEMNITÉ FORFAITAIRE POUR FRAIS DE RECOUVREMENT ET PÉNALITÉS DE RETARD : DISPOSITIONS OBLIGATOIRES

L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement est d'un montant fixe de 50 euros, exigibles en cas de non-paiement à la date de règlement (les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un appel soit nécessaire). Paraphes obligatoires

16. NON-TRANSFÉRABILITÉ DES FORFAITS ET PRESTATIONS ENTRE INSTITUTS CENTRE KOEL

Aucun forfait et prestation de toute nature en cours, ne pourra être transféré d'un institut Centre Koel vers un autre institut Centre Koel

17. CONFIRMATION DE LA COMPRÉHENSION DU PROTOCOLE ET ENGAGEMENT DU CLIENT

En acceptant les présentes conditions générales de vente, le client confirme par sa signature que Centre Koel a fourni toutes les explications nécessaires concernant le protocole à suivre pour la prestation choisie. Le client reconnaît avoir été pleinement informé des étapes, des instructions, et des recommandations essentielles pour garantir l'efficacité du soin ou de la prestation sélectionnée. Le client comprend et accepte que la réussite et l'efficacité du soin ou de la prestation dépendent en grande partie de son engagement personnel et de sa rigueur dans le suivi du protocole établi par Centre Koel. Cette rigueur inclut, mais ne se limite pas à, le respect strict des instructions données, la régularité des soins, le respect des rendez-vous planifiés, ainsi que le suivi des conseils et recommandations prodigués par les professionnels de Centre Koel. Centre Koel s'engage à fournir des prestations de qualité et à accompagner le client tout au long du processus. Toutefois, le client est conscient que les résultats peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs, y compris mais non limités à, sa propre conformité au protocole. En cas de non-respect du protocole prescrit, Centre Koel ne pourra être tenu pour responsable d'une éventuelle diminution de l'efficacité du traitement ou des résultats obtenus. Le client déclare avoir compris les informations fournies et accepte ces conditions en toute connaissance de cause.

18. MEDIATEUR

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

CENTER KOEL a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 52816/VM/2404 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

Soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost

Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr

Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur, Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné, Un exposé succinct des faits, Copie de la réclamation préalable, Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)