Lexique

Date d'annulation
Date à laquelle la cliente informe l'entreprise de l'annulation totale ou partielle de la prestation réservée.
La date prise en compte est celle de la réception écrite de la demande d'annulation (mail, message, ou courrier).

Avance
Somme versée à titre de garantie pour la réservation d'une prestation future.
Les avances peuvent être conservées par l'entreprise en cas d'annulation selon les conditions précisées dans la section « En cas d'annulation ».

Acompte par virement
Somme versée en deux parties par virement :
50 % du devis à la signature pour bloquer la date,
50 % à la fin de l'essai.

Prélèvements
Montants perçus via autorisation SEPA selon l'échéancier convenu lors de la signature du devis. Ils correspondent aux paiements planifiés de l'acompte ou du solde de la prestation.

Essai
Prestation préalable réalisée quelques mois avant le jour du mariage afin de définir la mise en beauté finale (maquillage, coiffure…).

Frais de déplacement
Coûts additionnels couvrant le trajet de l'intervenante depuis son lieu d'activité jusqu'au lieu de la prestation.

Solde
Montant restant à payer après déduction des acomptes ou prélèvements déjà effectués.

Force majeure
Événement imprévisible, irrésistible et extérieur (ex. : accident, maladie grave, catastrophe naturelle, confinement) rendant impossible la réalisation de la prestation.

Engagement et paiements

Chaque prestation réalisée est due.

- Toute prestation (essai, déplacement, maquillage, coiffure, etc.) effectuée avant annulation est considérée comme due et non remboursable.

Avances.

- Les avances versés à la signature et/ou à l'essai constituent un engagement ferme.
- Les avances non encore utilisées peuvent être conservées en cas d'annulation selon les conditions précisées dans la section « En cas d'annulation ».

Conditions de paiement.

- Les paiements s'effectuent selon les modalités convenues (virement en deux acomptes, prélèvements SEPA, virement du solde restant dû le jour de la prestation).
- En cas de non-paiement à échéance, l'entreprise se réserve le droit de suspendre la prestation jusqu'à régularisation.

Validation de la réservation

- La réservation d'une prestation devient effective uniquement à la réception du devis signé et du versement de l'acompte prévu.
- Sans ces deux éléments, la date reste disponible pour d'autres clientes.

Annulation et report

Annulation par la cliente.

- En cas d'annulation, les conditions de remboursement sont définies dans la section « En cas d'annulation ».
- Toute annulation doit être notifiée par écrit (mail, message ou courrier) pour être prise en compte.

Report de date.

- En cas de report du mariage ou de la prestation, l'entreprise s'efforcera de proposer une nouvelle date selon ses disponibilités.
- Si aucun report n'est possible, le dossier sera traité comme une annulation.

Annulation par l'entreprise.

- En cas d'empêchement majeur (maladie, accident, force majeure), l'entreprise s'engage à prévenir la cliente dès que possible et à proposer une remplaçante qualifiée ou un remboursement intégral des sommes versées.

Révocation du mandat de prélèvement SEPA

- La révocation, la suppression ou la contestation d'un mandat de prélèvement SEPA avant la fin du contrat est considérée comme une annulation à l'initiative du client.

Modifications

Modification de prestation.
Toute modification du nombre de personnes, du lieu ou de la nature du service devra être préalablement validée par l'entreprise.

- Ces changements pourront entraîner une réévaluation du tarif initial, notamment en cas d'augmentation ou de diminution du temps de travail, des produits nécessaires ou des frais de déplacement.
- Si la modification rend la prestation impossible à réaliser dans les conditions convenues (planning, distance, logistique, etc.), les conditions d'annulation s'appliqueront.

Retard, absence et ponctualité

Retard de la cliente.

- Tout retard supérieur à 120 minutes sans information préalable peut entraîner l'annulation de la prestation concernée, sans remboursement.

Absence le jour du mariage.

- En cas d'absence de la cliente le jour du mariage, la prestation est considérée comme réalisée et reste due.

Responsabilités

Réactions allergiques.

- L'entreprise ne saurait être tenue responsable en cas de réaction allergique ou d'intolérance à un produit utilisé, sauf faute avérée.
- La cliente doit signaler toute sensibilité ou allergie connue avant la prestation.

Produits personnels.

- Si la cliente souhaite utiliser ses propres produits, l'entreprise décline toute responsabilité quant au résultat, à la tenue ou à la tolérance du maquillage ou de la coiffure.

Dommages matériels.

- L'entreprise décline toute responsabilité en cas de dommage ou de perte d'effets personnels de la cliente lors de la prestation.

Essai et satisfaction

Essai inclus

- Un seul essai est inclus dans la prestation de la mariée. Il a pour but de définir ensemble le style, les produits et la mise en beauté souhaités pour le jour du mariage.
- L'essai constitue une prestation à part entière, réalisée avec le même soin qu'une mise en beauté complète. Son montant est donc non remboursable, même en cas d'annulation ultérieure du mariage ou de changement d'avis.

Deuxième essai

- Si la cliente souhaite réaliser un second essai (pour ajuster le style, tester une autre coiffure ou un autre maquillage, ou modifier des choix initiaux), celui-ci sera facturé en supplément selon le tarif en vigueur au moment de la demande. Cette facturation couvre le temps de travail, les produits utilisés et le déplacement nécessaires à cette nouvelle séance.

Satisfaction et obligation de paiement

L'entreprise s'engage à exécuter la prestation avec soin, professionnalisme et selon les éléments définis lors de l'essai ou du devis.
Cependant, la satisfaction esthétique reste une notion subjective, propre à la perception de chaque cliente. En conséquence :

- Une prestation réalisée selon les demandes exprimées ne peut donner lieu à remboursement ou à remise, même si le résultat ne correspond pas totalement aux attentes personnelles du client.
- Toute prestation commencée ou réalisée est considérée comme due et exigible de plein droit, conformément à l'article 1103 du Code civil sur la force obligatoire des contrats.

Droit à l'image

Utilisation des photographies et vidéos

Dans le cadre de son activité professionnelle, Toutes Belles peut être amenée à réaliser ou à recevoir des photographies et vidéos issues :

- des essais,
- du jour du mariage,
- ou de prestations de mise en beauté associées.

Ces images peuvent être utilisées à des fins de communication et de valorisation du travail de l'entreprise, notamment sur :

- le site internet,
- les réseaux sociaux (Instagram, Facebook, Pinterest, etc.),
- les supports promotionnels (book, plaquette, salons, portfolios, etc.).

Droit à l'image

Consentement de la cliente

- Conformément à l'article 9 du Code civil relatif au droit au respect de la vie privée et du droit à l'image, la diffusion de ces photographies n'est possible qu'avec le consentement de la personne concernée.
- La cliente donne son accord en signant le devis, dans lequel figure la mention suivante : "J'autorise l'entreprise à utiliser les photos issues de mon essai ou de mon mariage à des fins de communication professionnelle, sauf refus exprimé par écrit (email) avant la prestation."
- En l'absence de refus explicite transmis par email, la cliente est réputée avoir donné son consentement pour l'utilisation de ces images dans le cadre strictement professionnel de l'entreprise.

Refus ou retrait de consentement

- Si la cliente ne souhaite pas que ses photos soient publiées, elle doit en informer l'entreprise par écrit, exclusivement par email, avant la date de la prestation.
- L'entreprise s'engage alors à respecter cette demande et à ne publier aucune image identifiable de la cliente, de ses proches ou de son événement.
- Une demande de retrait pourra également être effectuée après publication, mais ne concernera que les publications futures, afin de respecter les contraintes techniques des plateformes et les délais de retrait raisonnables.

Respect des photographes partenaires

- Toutes Belles s'engage à mentionner le crédit du photographe lorsque les images proviennent d'un professionnel identifié, et à respecter ses conditions d'utilisation.
- Toute demande de retrait émise par un photographe sera honorée dans les meilleurs délais.

Durée et portée de l'autorisation

- L'autorisation d'utilisation est consentie sans limitation de durée, pour une diffusion en France et à l'international, exclusivement à des fins professionnelles et promotionnelles.
- Aucune utilisation commerciale, détournée ou portant atteinte à la dignité des personnes ne sera effectuée.

Force majeure

En cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la prestation :

- L'entreprise et la cliente s'efforceront de convenir d'un report.
- Si le report est impossible, les acomptes non utilisés pourront être remboursés ou transformés en avoir, selon accord entre les deux parties.

Dommages matériels

Dommages matériels.

- L'entreprise décline toute responsabilité en cas de dommage ou de perte d'effets personnels de la cliente lors de la prestation.

Dommages matériels causés à l'entreprise

- Le client s'engage à respecter le matériel, les produits et les équipements mis à disposition par l'entreprise dans le cadre de la prestation.
- Tout dommage, perte ou casse causé au matériel professionnel (ex. appareil chauffant, miroir, mobilier, lumière, accessoires, etc.) par la cliente, ses invités ou toute personne présente sur le lieu de la prestation entraînera la facturation des frais de réparation ou de remplacement au prix du matériel neuf ou équivalent.
- L'entreprise se réserve le droit de facturer les frais liés aux dommages matériels et d'en demander le règlement en complément du solde restant dû.

En cas d'annulation

Conditions de remboursement

- Si l'entreprise parvient à remplacer la cliente annulée par une autre prestation à la même date, les avances seront intégralement remboursées.
- Le cas échéant, le remboursement des avances s'effectue au prorata du nombre de jours restant entre la date d'annulation et la date prévue de la prestation.

Défaut du client

- Les prestations déjà réalisées ou engagées restent intégralement dues, même si elles n'ont pas encore été réglées.
- En l'absence de paiement dans les délais convenus, l'entreprise pourra procéder à un recouvrement amiable ou judiciaire des sommes restant dues, et faire intervenir sa protection juridique pour l'ouverture d'un dossier de litige.

Remboursement

En cas d'annulation conforme aux conditions prévues au présent contrat, la cliente pourra bénéficier d'un remboursement partiel ou total des avances versées, selon la date d'annulation.

En cas d'annulation

Pour une annulation avant l'essai
Remboursement (%) = (Nombres de jours restants avant l'essai) / (Nombres de jours entre la réservation et l'essai) * 100

Exemple
Réservation effectuée le 5 Novembre 2024.
Essai prévu le 2 Mars 2025.
Nombres de jours entre la réservation et l'essai = 117 jours
Annulation le 2 Avril 2025 soit 31 jours **après** la réservation.

Nombre de jours restants avant l'essai = 117 - 31 = 86 jours
Remboursement du premier acompte versé à hauteur de :
86 / 117 = 73,5%

Premier acompte de réservation = 250 €
Remboursement = 73,5% * 250 € = 183,75 €

Pour une annulation après l'essai
Remboursement (%) = (Nombres de jours restants avant le mariage) / (Nombres de jours entre l'essai et le mariage) * 100

Exemple
Mariage prévu le 5 Juillet 2025.
Essai effectué le 1 Mars 2025.
Nombres de jours entre l'essai et le mariage = 127 jours
Annulation le 5 Juin 2025.
L'acompte versé avant l'essai n'est pas remboursable.

Nombre de jours restants avant le mariage = 31 jours
Remboursement du deuxième acompte versé après l'essai à hauteur de:
31 / 127 = 24,41%

Premier acompte de réservation = 250 €
Remboursement = 24,41% * 250 € = 61,02 €

Intervenants externes

Collaborations externes

Dans certains cas, l'entreprise peut faire appel à une collègue indépendante pour assister à la réalisation des prestations, notamment pour les invitées ou en cas de forte demande. Chaque intervenante exerce son activité à titre indépendant, sous sa propre responsabilité civile professionnelle. En conséquence :

- L'entreprise Toutes Belles ne peut être tenue responsable d'un incident, retard, mécontentement ou dommage survenu lors d'une prestation assurée par une intervenante indépendante.
- Toute réclamation relative à la prestation réalisée par cette intervenante devra être adressée directement à celle-ci.
- Les honoraires, conditions de paiement et d'exécution restent propres à chaque professionnelle, sauf mention contraire dans le devis principal.

L'entreprise s'engage toutefois à ne collaborer qu'avec des prestataires qualifiés, assurés et expérimentés, afin de garantir la meilleure qualité de service possible.

Droit applicable

Le présent contrat est soumis au droit français.
Tout litige sera, à défaut de résolution amiable, porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège de l'entreprise.

Contact & mentions légales

Toute question concernant les conditions générales de vente (CGV), la politique de confidentialité ou toute autre information peut être adressée directement à :

Claire JEGO
Toutes Belles
toutebelleadomicile@hotmail.com
06.37.54.03.58