

CONDITIONS GENERALES DE VENTE-SOINS DISPENSES EN INSTITUT-GROUPE NOCIBE

Objet :

Les présentes Conditions Générales de Vente Institut (ci-après « **CGV Institut** ») ont pour objectif de préciser les spécificités liées aux soins esthétiques ou bien-être (ci-après « les Soins ») réalisés par certains points de vente exploités par la société **GROUPE NOCIBE** (ci-après « **GN** »), SAS au capital de 274 390 780 € dont le siège social est situé : 2 rue de Tidéni 59650 Villeneuve d'Ascq–RCS LILLE METROPOLE B 451 489 017 – N° TVA intracommunautaire : FR94 451 489017-Identifiant unique pour la responsabilité Elargie de Producteur (REP) Emballages : 503194 FR212487_01ULVC (Contrat Citeo de janvier 2022).

Le cas échéant, elles complètent les Conditions Générales de Vente Magasin et Internet en vigueur.

Les présentes **CGV Institut**, consultables sur le site <https://www.nocibe.fr>, sont réputées acceptées sans réserve dès la prise de rendez-vous par le Client.

GN se réserve la possibilité de modifier à tout moment ces dernières.

Article 1 – Soins esthétiques ou de bien être

L'ensemble des Soins prodigués par GN relève de la catégorie **des soins esthétiques ou de bien-être**. En aucun cas GN ne dispense des soins médicaux dans ses Instituts.

L'ensemble des **Soins** esthétiques ou de bien être (ci-après « les soins ») sont présentés dans la « Carte des Soins Institut » disponible en magasin et consultable sur le site internet www.nocibe.fr en langue française.

Les prix indiqués s'entendent en euros (€), et toute taxe comprise (TTC).

Les salariés de GN (ci-après « les Esthéticiennes ») réalisant les Soins en Institut possèdent les qualifications et diplômes requis à leur bonne exécution.

Les Esthéticiennes ne disposent d'aucune qualification médicale ou paramédicale.

Article 2 – Prise de Rendez-vous

Le Client dispose de plusieurs options pour prendre rendez-vous : directement en magasin, par téléphone, sur le site www.nocibe.fr ou sur l'application mobile Nocibé. Le Client recevra une confirmation instantanée de son rendez-vous par SMS et/ou mail. Un rappel du jour et de l'heure du rendez-vous sera adressé au Client avant son rendez-vous.

Article 3 – Accueil du Client

Il est conseillé au Client de se présenter au rendez-vous avec 5 minutes d'avance, par rapport à l'heure du début du soin.

Tout retard ou annulation de RDV par un Client est préjudiciable à l'organisation mise en place au sein de l'Institut.

Ainsi, tout retard de la part du Client pourra diminuer d'autant le temps initialement prévu de prestation.

De même, pour toute annulation de rendez-vous, le Client s'**engage** à prévenir avec un délai de prévenance suffisant sauf motif légitime.

Lors de son arrivée, le Client est invité à s'installer dans sa salle de soins. L'Esthéticienne lui présente alors le déroulement du soin et les bénéfices attendus. Il est précisé à ce titre que la durée de soin indiquée intègre le temps de prise en charge du Client (du déshabillage à l'habillage, y intégrant le temps de questionnement relatif à la fiche Client).

Avant de débiter la prestation, l'Esthéticienne remplit une Fiche Client, sur la base du consentement préalable et des réponses fournies par le Client. Cette dernière permet notamment de mieux comprendre les attentes du Client et d'identifier d'éventuelles contre-indications. Elle permet également de suivre l'historique des soins dispensés. Le recueil de ces informations a ainsi pour principal objectif l'optimisation de la prestation réalisée. Pour toutes ces raisons, la plus grande transparence est requise dans le cadre des réponses apportées par le Client.

Le Client s'engage à déclarer un état de grossesse, les maladies, pathologies ou sensibilisations dermatologiques, les allergies éventuelles et toutes réactions antérieures à des produits ou à des substances ainsi que toute information utile qui permettra d'éviter les réactions cutanées inflammatoires ou allergiques.

En tout état de cause, le Client est invité à se rapprocher préalablement de son médecin traitant afin de s'assurer qu'il n'existe pas de contre-indication médicale pour bénéficier **du soin esthétique ou de bien-être** envisagé. Dans l'hypothèse où il existerait un doute raisonnable, ou en cas de circonstances particulières qui permettraient de douter que les conditions de sécurité sont réunies, les Esthéticiennes peuvent refuser de réaliser un Soins, en vertu du principe de précaution.

Article 4 – Réalisation du Soins

Le bien-être du Client et de l'Esthéticienne qui prodigue le soin est essentiel : le Client se présente donc dans de **bonnes conditions d'hygiène** et conserve pendant toute la durée du soin, un **comportement adapté et respectueux**. A défaut, GN se réserve le droit de ne pas réaliser la prestation commandée ou d'interrompre cette dernière sans droit à indemnité ou remboursement total ou partiel.

Pour des raisons d'intimité, de sécurité et de qualité des soins, aucune autre personne que le Client et l'Esthéticienne ne sera admise dans la salle pendant le soin.

Dans l'hypothèse où le Client ressentirait une gêne quelconque pendant le Soins (irritation, sensation de brûlures, ...), celui-ci en informera immédiatement l'Esthéticienne.

Article 5 – Soins sur mineurs

GN accepte sous conditions la réalisation de tous types de soins sur des mineurs tout en se réservant néanmoins la possibilité d'orienter sur des prestations qui semblent plus appropriées ou de refuser une prestation, notamment pour non-appropriation entre la prestation et l'âge du mineur.

Lors de la réalisation d'une prestation sur un mineur, l'accord de ce dernier et de son représentant légal est nécessaire. Une autorisation parentale pourra le cas échéant être demandée.

Par dérogation expresse à l'article 4, 2^{ème} §, si le Client mineur en ressent le besoin, il peut se faire accompagner par un représentant légal lors de la prestation. Toute autre personne qu'un représentant légal se verra refuser l'accès à l'intérieur de la salle de soins.

Article 6 – Données personnelles / RGPD

GN, en tant que responsable de traitement, collecte des données à caractère personnel aux fins de gestion de la fiche client(e) et notamment, des données de santé, afin de dépister d'éventuelles contre-indications et de dispenser les soins esthétiques les plus adaptés au type de peau. Les champs de données marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de vos données, de limitation et d'opposition au traitement de vos données et de définir vos directives post-mortem, via le formulaire en ligne de notre Service Clients accessible à l'adresse URL : <https://www.nocibe.fr/service-client/nous-contacter.html> en choisissant « Protection des données personnelles » dans le menu déroulant ou auprès de notre Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse suivante : dpo@nocibe.fr. En cas de doute raisonnable, un justificatif d'identité pourra vous être demandé. À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL. Pour plus d'information, nous invitons le Client à consulter notre rubrique « Politique Générale de Protection des Données Personnelles » sur le site nocibe.fr.

Article 7 – Responsabilité

GN apporte la plus grande vigilance pour que les soins qu'elle dispense soient réalisés dans des conditions optimales : diplôme et formation de ses Esthéticiennes, sélection des produits, protocoles de soins testés, entretien et désinfection du matériel, Fiche-Client...

Un test allergique est réalisé 48 heures avant la pose de tout produit colorant ou de teinture.

Il se peut néanmoins que, dans de rares cas, des désagréments surviennent, comme par exemple, sans être exhaustif des rougeurs après une épilation, une sensation de peau qui tire, réaction dermatologique voire allergique qui serait personnelle etc.... Le Client est invité à anticiper ses soins avant un événement particulier (mariage, départ en vacances) pour éviter un éventuel désagrément le jour J.

Le Client a été préalablement informé des risques intrinsèques à la prestation prodiguée, et notamment du risque auquel il s'expose compte tenu des caractéristiques des produits utilisés. GN ne sera considérée comme responsable, qu'en cas de faute commise par ses Esthéticiennes lors de la réalisation de la prestation.

En tout état de cause, seuls les préjudices directs, personnels, certains et prévisibles (corporel et incorporel) pourraient faire l'objet d'une indemnisation. Tous les autres préjudices dont les préjudices indirects sont expressément exclus.

Il est également précisé que les effets personnels du Client (bijou, sac,) restent sous l'entière responsabilité du Client. La responsabilité de GN ne serait être recherchée à ce titre, notamment en cas de perte.

Article 8 – Durée de validité des Forfaits, coffrets et carte-cadeaux

Les forfaits soins (6 ou 12 séances), les coffrets soins et les cartes cadeaux ont une durée de validité d'un (1) an à compter de leur achat. A défaut d'utilisation de l'ensemble des séances dans ce délai, aucun remboursement des séances non utilisées ne pourra être effectué.

Article 9 – Paiement

Le règlement de la Prestation s'effectuera toujours en magasin et après la réalisation de la Prestation commandée. Cette règle ne s'applique pas aux achats de coffrets soins ou de cartes cadeaux achetés en magasin ou sur le site internet.

En application de l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services, une note résumant les détails du soin choisi est remise au Client avant paiement du prix pour toute prestation supérieure à vingt-cinq (25) euros (€) toutes taxes comprises (TTC).

Pour un montant inférieur à vingt-cinq (25) euros, une telle note n'est remise au Client que sur demande de ce dernier.

Article 10 – Réclamation

Pour toutes réclamations, le Client est invité à s'adresser en premier lieu au Service Client. Ce dernier est disponible, 5J/7J de 8H à 20H, au numéro (non surtaxé) suivant :



Ou par voie postale à l'adresse suivante :

GROUPE NOCIBE
Service Relation Clients,
TSA83000,
59675 Wasquehal Cedex

Ou sur internet à l'adresse suivante en indiquant le problème en question dans le menu déroulant : <https://www.nocibe.fr/service-client/nous-contacter.html>.

Par ailleurs, le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle prévue par le code de la consommation.

Dans ce contexte, et pour toute réclamation introduite au cours des douze (12) derniers mois, il est possible d'adresser une réclamation écrite à l'adresse suivante :

Médiateur du e-commerce de la FEVAD,
60 Rue La Boétie,
75008 Paris

Il est rappelé que la solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux Parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de médiation.

Article 11 – Information précontractuelle

Le Client est tenu de lire et d'accepter les présentes CGV Institut. Il reconnaît les avoir acceptées en pleine connaissance de cause, sans réserve. Il reconnaît également avoir reçu la totalité des informations précontractuelles listées dans le code de la consommation à l'article L111-1 du code de la consommation (caractéristiques essentielles, prix, ...) avant l'exécution des Soins. La mise en œuvre de la prestation de soins entraîne l'acceptation sans réserve des présentes CGV.