



Article 1 : Equipe et présentation

La présentation de l'entreprise

- Date de création : 21/03/2021
- Domaine d'activité : Esthétique Soins beauté
- Description des services : prestations de services en prothésie onguilaire / formations au métier de prothésiste onguilaire / boutique de vente de produits professionnels concernant l'onglerie

Les différents acteurs de l'entreprise

Rôles	Nom/prénom	Présentation	Autorisations
Cheffe d'entreprise	THIOLIERE Candice	Prothésiste onguilaire et formatrice	Dirige l'entreprise via toutes les missions qui lui incombent
Assistante virtuelle	Élodie THIOUX	Secrétariat	Traitement des dossiers administratifs
Rédactrice web	THIOLIERE Candice		
Comptable	INDY		



Article 2 : La déontologie et les valeurs d'entreprise

Valeur n°1 Respect mutuel et esprit de communauté	<ul style="list-style-type: none"> • Modération des commentaires irrespectueux • Exclusion des membres irrespectueux • Système d'affiliation
Valeur n°2 Discrétion	<ul style="list-style-type: none"> • Pas le droit de divulguer les informations échangées dans le cadre des formations en l'occurrence les supports pédagogiques
Valeur n°3 Respect de notre travail	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas faire de plagiat sur nos supports et/ou contenus

Article 3 : Politique d'annulation

Cas où l'annulation est possible	<ul style="list-style-type: none"> • Formation : Droit de rétractation applicable pour les inscriptions (dans les 14 jours). Remboursement de la somme versée. • Rendez-vous : Droit d'annulation avec remboursement de l'acompte 48 heures avant le rendez-vous (frais de 1,30€ non remboursable). Au-delà des 48h, l'acompte est non remboursable.
Cas où l'annulation se fait sur demande	<ul style="list-style-type: none"> • Formation : Au-delà du délai de rétractation légal, une annulation peut se faire avec lettre recommandée et accusé de réception en cas de motifs impérieux (décès, maladies/inaptitudes certifiées). Acompte non remboursable. • Rendez-vous : Annulation en deçà des 48h autorisées avec remboursement de l'acompte qu'en cas de force majeure justifiée. <p>Rappel : un acompte vous engage à honorer un rendez-vous. Celui-ci n'a aucune obligation d'être remboursé du moment où vous acceptez les conditions de prise de rendez-vous.</p>



Cas où on ne peut annuler sa réservation/sa commande	<ul style="list-style-type: none"> ● Après la fin du délai de rétractation ● Si des solutions d'arrangements ont été proposées en compensation <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Il ne peut que résilier le contrat (déposer une lettre de résiliation, respecter le préavis et s'acquitter des sommes obligatoires)
--	--

Article 4 : Politique de remboursement

Cas où le remboursement est autorisé	<ul style="list-style-type: none"> ● Droit de rétractation applicable pour les formations (dans les 14 jours) ● Pour l'annulation des rendez-vous 48h avant la date prévue
Cas où le remboursement se fait sur demande	<ul style="list-style-type: none"> ● Justificatifs de motifs impérieux ● Remboursement de l'acompte uniquement dans les 14 jours (formation). Acompte encaissé ● Pour les rendez-vous 48h avant la date (frais de 1,30€ non remboursable)
Cas où il n'y a pas de remboursement	<ul style="list-style-type: none"> ● Après la fin du délai de rétractation ● Rendez-vous ; au-delà des 48h acompte non remboursable même si le client annule (hors cas de force majeure) ● Si des solutions commerciales ont été proposées en compensation <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Il ne peut que résilier le contrat (déposer une lettre de résiliation, respecter le préavis et s'acquitter des sommes obligatoires)

Article 5 : Politique de suspension

Cas où c'est autorisé	<ul style="list-style-type: none"> ● Un contrat peut être suspendu en cas de motifs impérieux (décès, maladie) maximum pendant 3 mois = les prélèvements sont interrompus
-----------------------	--

Cas où cela se fait sur demande	<ul style="list-style-type: none"> Le client demande une suspension pour des raisons professionnelles = les prélèvements ne sont pas interrompus
Cas où ce n'est pas possible	<ul style="list-style-type: none"> Le client demande une suspension pour des raisons personnelles ou de convenance = les prélèvements ne sont pas interrompus et la suspension n'est pas autorisée

Article 6 : Procédures en cas de réclamation

N°	Etape	Délais
1	Réclamations	2 semaines
2	Réponse & proposition commerciale	2 semaines
3	Négociation	2 semaines
4	Invitation à entrer en médiation	2 semaines
5	Sinistre déclaré à l'assurance	1 mois
6	Saisine de son avocat	1 mois
7	Défense en justice	Variable

Article 7 : Procédures en cas de litige client

N°	Etape	Délais
1	Lettre d'avertissement	7 jours
2	Lettre de relance 1	2 semaines
3	Lettre de relance 2	2 semaines
4	Lettre de relance 3	2 semaines



5	Lettre de mise en demeure	1 mois
6	Lettre d'information de la saisine du service de recouvrement (si impayés)	2 semaines
7	Recouvrement des créances	Jusqu'à 2 ans
8	Poursuites judiciaires	Variable



Article 8 : Crise & contacts

Fonction	Nom/prénom	Coordonnées	A contacter pour
Responsable des réclamations			Gérer les réclamations et le service après-vente
Responsable du registre des traitements			Problème de sécurité avec les données personnelles, réclamation données personnelles, contrôle CNIL
Assurance responsabilité civile	MMA		Prise en charge des frais de condamnations
Assurance protection juridique	MMA		Frais de procédure (avocat, médiateur)
Médiateur de la consommation	CM2C	www.cm2c.net	Réclamation infructueuse avec un consommateur
Médiateur inter-entreprise	Médiateur des entreprises	saisine-mediation-entreprises@finances.gouv.fr https://www.mieist.finances.gouv.fr/	Réclamation infructueuse avec un professionnel
Avocat référente			Gestion de litiges, réaction en cas de contrôles
Juriste référente	Sarah SEDZICKI	contact@madamelajuriste.fr www.madamelajuriste.fr	Informations juridiques – coaching de crise

Fait par THIOLIÈRE CANDICE

Le 1/02/2023 à BÉZIERS

Signature :