

Conditions générales de vente

VERSION EN VIGUEUR AU 23 JUILLET 2026

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre l'Institut **SOLAÏA** (ci-après « l'Institut ») et toute personne physique non professionnelle réservant ou bénéficiant d'une prestation de services (ci-après « le Client » ou « la Cliente »).

Elles sont établies conformément aux dispositions du Code civil et du Code de la consommation, notamment aux articles L.111-1 et suivants relatifs à l'obligation générale d'information précontractuelle.

Elles sont consultables à tout moment sur le site internet de l'Institut, affichées dans les locaux de l'Institut, et communiquées sur simple demande par courrier électronique.

Article 1 Identification du prestataire

Les prestations sont proposées par :

NOM COMMERCIAL SOLAÏA

FORME JURIDIQUE Entreprise individuelle exerçant sous le régime de la micro-entreprise

RESPONSABLE LÉGALE Madame Manon ROBERT

SIÈGE SOCIAL 10 place des Geais des Chênes — 44430 Le Landreau

ADRESSE ÉLECTRONIQUE solaia.institut@gmail.com

NUMÉRO SIRET 922 071 121 00045

CODE APE 9602B — Soins de beauté

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Article 2 Objet et champ d'application

2.1. Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de prestations de services de soins esthétiques, d'onglerie et d'épilation réalisées par l'Institut.

2.2. Toute réservation d'un rendez-vous, quel qu'en soit le canal, emporte adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance préalablement à sa réservation et déclare disposer de la capacité juridique de contracter.

2.3. L'Institut se réserve la faculté de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la réservation du rendez-vous.

2.4. Le fait pour l'Institut de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 3 Prestations proposées

3.1. L'Institut propose des prestations de beauté des mains et des pieds (manucure, pédicure, pose et dépose de gel ou de résine, remplissage, nail art), d'épilation, ainsi que les autres soins figurant à sa carte.

3.2. Le descriptif détaillé et la durée indicative de chaque prestation sont accessibles sur la plateforme de réservation, sur le site internet de l'Institut et affichés dans les locaux.

3.3. Les prestations relevant de l'art et de la technique esthétique, l'Institut est tenu à une **obligation de moyens** et non de résultat. Il s'engage à mettre en œuvre tout son savoir-faire, des produits professionnels conformes à la réglementation européenne applicable aux produits cosmétiques (Règlement (CE) n° 1223/2009) et un protocole d'hygiène rigoureux.

3.4. Les photographies et visuels présentés sur les supports de communication de l'Institut sont fournis à titre illustratif. La longueur naturelle de l'ongle, la nature de la peau, la pilosité et la morphologie du Client peuvent conduire à un rendu différent, sans que cela ne constitue un manquement de l'Institut.

Article 4 Réservation et prise de rendez-vous

4.1. Canaux de réservation. Toute prestation fait l'objet d'un rendez-vous préalable. Les réservations s'effectuent **exclusivement via la plateforme Square**, accessible :

- depuis le site internet de l'Institut ;
- par téléphone ;
- par message via les réseaux sociaux de l'Institut.

Aucune réservation n'est prise sur place. Aucune prestation ne peut être réalisée sans rendez-vous préalablement enregistré.

4.2. Confirmation. La réservation n'est définitive qu'après confirmation adressée au Client par la plateforme Square (courriel et/ou SMS). Cette confirmation vaut conclusion du contrat et acceptation des présentes CGV.

4.3. Informations exactes. Le Client s'engage à fournir des coordonnées exactes et à jour. L'Institut ne saurait être tenu responsable de l'absence de réception des messages de confirmation ou de rappel résultant d'une erreur de saisie, d'un filtrage anti-spam ou d'un dysfonctionnement du réseau du Client.

4.4. Acompte. Aucun acompte n'est demandé lors de la réservation. L'Institut se réserve toutefois la faculté, à l'égard d'un Client ayant précédemment manqué un rendez-vous sans l'avoir annulé dans les délais, de subordonner toute nouvelle réservation au versement préalable d'un acompte ou au règlement intégral de la prestation.

4.5. Créneaux. La durée réservée correspond à la prestation sélectionnée. Toute demande de prestation complémentaire formulée sur place ne pourra être satisfaite que si le planning le permet.

Article 5 Annulation, modification, retard et absence

5.1. Annulation ou modification par le Client. Le Client peut annuler ou déplacer son rendez-vous **jusqu'à 48 heures avant** l'heure prévue, sans frais, par l'un des canaux mentionnés à l'article 4.1.

5.2. Annulation tardive. Toute annulation intervenant moins de 48 heures avant le rendez-vous, ainsi que toute absence non signalée, est considérée comme tardive. Le créneau ne pouvant plus être réattribué, l'Institut se réserve le droit d'appliquer les mesures prévues à l'article 4.4 pour les réservations ultérieures.

5.3. Retard du Client. Le Client est invité à se présenter à l'heure exacte de son rendez-vous.

En cas de **retard supérieur à 10 minutes**, et afin de ne pas pénaliser les clients suivants, l'Institut se réserve le droit :

- soit de **raccourcir la prestation**, celle-ci demeurant intégralement due au tarif initialement convenu ;
- soit d'**annuler la prestation**, le rendez-vous étant alors traité comme une annulation tardive au sens de l'article 5.2.

5.4. Annulation par l'Institut. En cas d'empêchement (maladie, cas de force majeure, incident technique, indisponibilité de matériel), l'Institut informe le Client dans les meilleurs délais et lui propose un nouveau créneau dans les meilleures conditions. Toute somme éventuellement versée d'avance est intégralement remboursée sous quatorze (14) jours si aucun report n'est convenu.

Article 6 Tarifs

6.1. Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. **TVA non applicable, article 293 B du CGI** : les prix affichés sont donc des prix nets.

6.2. Les tarifs applicables sont ceux affichés dans les locaux de l'Institut et sur la plateforme de réservation au jour de la réalisation de la prestation.

6.3. Certaines prestations font l'objet d'un tarif variable selon la technique retenue, la longueur ou la complexité demandée (nail art, extensions, dépose d'un travail réalisé par un tiers, réparation). Un devis oral est alors communiqué au Client avant le début de la prestation ; le commencement de celle-ci vaut acceptation du tarif annoncé.

6.4. L'Institut se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les rendez-vous déjà confirmés restent facturés au tarif en vigueur au jour de la réservation.

Article 7 Modalités de paiement

7.1. Le règlement s'effectue **à l'issue de la prestation**, au sein de l'Institut.

7.2. Moyens de paiement acceptés :

- espèces (dans la limite des plafonds légaux applicables aux paiements en espèces) ;
- carte bancaire ;
- virement bancaire.

Les chèques ne sont pas acceptés.

7.3. Une note ou facture est remise au Client conformément à la réglementation applicable, et systématiquement sur demande.

7.4. En cas de retard de paiement d'une somme due, des pénalités pourront être appliquées après mise en demeure restée infructueuse, dans les conditions prévues par le Code civil.

Article 8 Droit de rétractation

8.1. Les prestations réservées à distance (via la plateforme Square, par téléphone ou par messagerie) relèvent en principe du droit de rétractation de quatorze (14) jours prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation.

8.2. Toutefois, conformément à l'article L.221-25 du même code, lorsque le Client sollicite expressément l'exécution de la prestation avant l'expiration de ce délai de quatorze jours — ce qui est le cas de tout rendez-vous fixé à une date antérieure à l'expiration dudit délai — **il renonce à son droit de rétractation dès lors que la prestation a été pleinement exécutée.**

8.3. En réservant un rendez-vous à une date située dans le délai de quatorze jours suivant la réservation, le Client demande expressément à l'Institut de commencer l'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation et reconnaît perdre son droit de rétractation une fois la prestation intégralement réalisée.

8.4. Cette renonciation est sans incidence sur la faculté d'annulation gratuite prévue à l'article 5.1, qui demeure applicable dans tous les cas.

Article 9 Conditions d'accès Clients mineurs

9.1. Les prestations de l'Institut sont **interdites aux mineurs de moins de 16 ans**, quelle que soit la prestation envisagée et quelle que soit l'autorisation donnée par les représentants légaux.

9.2. Les mineurs **âgés de 16 ans révolus** peuvent bénéficier des prestations **uniquement sur présentation d'une autorisation parentale écrite**, datée et signée par le titulaire de l'autorité parentale, accompagnée de la copie d'une pièce d'identité de ce dernier ainsi que de ses coordonnées téléphoniques.

9.3. L'autorisation parentale doit mentionner l'identité du mineur, la nature de la prestation autorisée et la date du rendez-vous. Elle est conservée par l'Institut pour la durée nécessaire à la justification de l'accord.

9.4. À défaut de production de ce document au jour du rendez-vous, la prestation sera refusée et le rendez-vous traité comme une annulation tardive au sens de l'article 5.2.

9.5. Le règlement de la prestation incombe au représentant légal du mineur.

Article 10 Santé, allergies et contre-indications

10.1. Obligation d'information du Client. Le Client s'engage à informer l'Institut, **avant le début de toute prestation**, de tout élément susceptible d'affecter la sécurité ou le bon déroulement du soin, et notamment :

- toute **allergie ou intolérance connue** (résine, acrylate, gel, méthacrylate, latex, colophane, parfums, cires, huiles essentielles, produits désinfectants, etc.) ;
- tout **état de grossesse ou d'allaitement** ;
- tout **traitement médical en cours** (traitement hormonal, anticoagulant, isotrétinoïne et autres rétinoïdes, corticothérapie, chimiothérapie, immunosuppresseurs, antibiotiques photosensibilisants, etc.) ;
- toute **pathologie ou affection** dermatologique, unguéale, circulatoire, diabétique, auto-immune ou infectieuse ;
- toute **intervention esthétique ou médicale récente** sur la zone concernée (peeling, laser, injections, chirurgie).

10.2. Ces informations revêtent une importance particulière pour les prestations d'**épilation** et de **pose de gel ou de résine**, susceptibles de provoquer des réactions cutanées ou allergiques.

10.3. Test préalable. Pour toute première prestation présentant un risque allergique, l'Institut peut proposer la réalisation d'un test de tolérance préalable. Le refus du Client de se soumettre à ce test dégage l'Institut de toute responsabilité en cas de réaction ultérieure.

10.4. Responsabilité. L'Institut ne saurait être tenu responsable des conséquences dommageables résultant d'une information inexacte, incomplète ou dissimulée par le Client. La responsabilité de l'Institut ne pourra en aucun cas être engagée de ce chef.

10.5. L'Institut n'exerce aucune activité médicale ou paramédicale. Ses conseils ne constituent en aucun cas un avis médical et ne sauraient se substituer à une consultation auprès d'un professionnel de santé.

Article 11 Droit de refus d'exécution Hygiène et sécurité

11.1. L'Institut se réserve le droit de **refuser d'exécuter une prestation, y compris après l'arrivée du Client**, dans les cas suivants :

- présence d'une **pathologie visible de l'ongle ou de la peau** (mycose, onychomycose, panaris, verrue, herpès, eczéma, psoriasis en poussée, plaie ouverte, brûlure, irritation, infection) ;
- **non-respect des règles élémentaires d'hygiène** ;
- **non-respect des consignes de sécurité** données par l'Institut ;
- comportement inapproprié, agressif, irrespectueux ou état manifeste d'ébriété ou sous l'emprise de stupéfiants ;
- contre-indication révélée lors de l'entretien préalable.

11.2. Ce refus est motivé et exprimé avec discrétion et bienveillance, dans le seul intérêt de la santé du Client et de la sécurité sanitaire de l'ensemble de la clientèle. Le Client est, le cas échéant, invité à consulter un professionnel de santé et à reprendre rendez-vous après guérison.

11.3. Le refus opposé en application du présent article ne donne lieu à aucune indemnité. Le rendez-vous est traité comme une annulation tardive au sens de l'article 5.2.

11.4. L'Institut applique un protocole strict de désinfection et de stérilisation de son matériel, ainsi que l'usage de consommables à usage unique. Le Client s'engage à respecter les règles d'hygiène affichées dans les locaux.

Article 12 Déroulement de la prestation

12.1. Un entretien préalable est mené avant chaque première prestation afin d'identifier les attentes du Client et les éventuelles contre-indications.

12.2. Le Client s'engage à respecter les conseils d'entretien qui lui sont dispensés à l'issue du soin, notamment s'agissant des délais de remplissage, des précautions post-épilation (exposition solaire, piscine, sauna, cosmétiques) et des gestes à proscrire (usage des ongles comme outil, arrachage, limage inadapté, produits ménagers sans protection).

12.3. L'accès à l'Institut peut être limité aux seules personnes bénéficiant d'une prestation. Les accompagnants ne sont admis que dans la limite des places disponibles et sous réserve de ne pas perturber le déroulement des soins.

12.4. Les animaux ne sont pas admis dans les locaux, à l'exception des chiens guides d'aveugle et d'assistance conformément à la loi.

Article 13 Garantie retouche et réclamations

13.1. Garantie retouche. L'Institut accorde une **garantie retouche gratuite d'une durée de 5 jours** à compter de la réalisation de la prestation, en cas de **problème technique avéré** imputable à l'Institut (décollement prématuré, casse anormale, défaut de tenue du vernis semi-permanent, finition défectueuse).

13.2. Conditions. La garantie s'exerce sous réserve que :

- le Client signale le problème à l'Institut **dans les 5 jours** suivant la prestation, par courriel ou message, photographies à l'appui ;
- un rendez-vous de retouche soit fixé dans un délai raisonnable en fonction des disponibilités de l'Institut ;
- aucune intervention n'ait été réalisée entre-temps par le Client lui-même ou par un tiers.

13.3. Exclusions. Sont exclus de la garantie les désordres résultant :

- d'une **mauvaise utilisation ou d'une négligence** du Client (choc, arrachage, rongement, exposition prolongée à l'eau chaude, produits ménagers ou solvants sans protection, usage des ongles comme outil) ;
- du non-respect des conseils d'entretien communiqués ;
- d'une évolution naturelle (repousse de l'ongle, repousse du poil, variation hormonale) ;
- d'un simple changement d'avis du Client sur la couleur, la forme ou le décor validés avant ou pendant la prestation.

13.4. La garantie retouche consiste exclusivement en la **reprise de la prestation** et n'ouvre droit à aucun remboursement, total ou partiel, ni à aucune indemnité.

13.5. Réclamations. Toute réclamation doit être adressée à l'Institut par courriel à l'adresse solaia.institut@gmail.com. L'Institut s'engage à y répondre dans un délai de quinze (15) jours.

13.6. Les présentes stipulations ne font pas obstacle au bénéfice des garanties légales d'ordre public applicables, notamment celles relatives à la conformité et aux vices cachés.

Article 14 Responsabilité

14.1. L'Institut est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle pour l'ensemble des prestations qu'il réalise.

14.2. L'Institut ne saurait être tenu responsable :

- des dommages résultant du non-respect par le Client de ses obligations d'information (article 10) ou des conseils d'entretien (article 12.2) ;
- des vols, pertes ou détériorations d'effets personnels ou d'objets de valeur survenus dans les locaux, le Client demeurant seul gardien de ses biens ;
- des taches, projections ou détériorations affectant les vêtements du Client, celui-ci étant invité à porter une tenue adaptée ;
- des dommages indirects ou immatériels.

14.3. Les enfants accompagnant un Client demeurent sous la surveillance et la responsabilité exclusives de celui-ci.

Article 15 Droit à l'image

15.1. Dans le cadre de la promotion de son activité, l'Institut est susceptible de réaliser des **photographies ou vidéos des prestations effectuées**, centrées sur les mains, les pieds ou la zone traitée, **à l'exclusion de tout élément permettant d'identifier le visage du Client**.

15.2. Ces contenus sont destinés à être diffusés sur **les réseaux sociaux de l'Institut, son site internet et son book professionnel**, à des fins exclusivement promotionnelles et non commerciales au sens d'une cession à des tiers.

15.3. Droit d'opposition. Le Client conserve le droit de **s'opposer à tout moment** à la réalisation ou à la diffusion de ces contenus, **sur simple demande formulée oralement avant la réalisation du soin**. Aucune justification n'est requise et ce refus n'a aucune incidence sur la prestation, son déroulement ou son tarif.

15.4. Le Client peut également demander à tout moment, y compris postérieurement à la publication, le **retrait d'un contenu** le concernant, par courriel à l'adresse solaia.institut@gmail.com. L'Institut procède au retrait dans les meilleurs délais.

15.5. L'autorisation est consentie à titre gratuit et n'ouvre droit à aucune rémunération.

Article 16 Propriété intellectuelle

16.1. L'ensemble des éléments composant le site internet, les comptes de réseaux sociaux, le book, les visuels, photographies, vidéos, textes, logos, marques et créations de l'Institut sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et demeurent la propriété exclusive de l'Institut.

- 16.2.** Toute reproduction, représentation, adaptation, diffusion ou exploitation, totale ou partielle, de ces éléments, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans autorisation écrite préalable de l'Institut, est interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.
- 16.3.** Le partage des publications de l'Institut sur les réseaux sociaux, au moyen des fonctionnalités natives desdites plateformes et avec mention de la source, est autorisé.
- 16.4.** Les créations réalisées par l'Institut sur le Client (nail art, décors personnalisés) demeurent des créations originales dont l'Institut conserve la paternité.

Article 17 Données personnelles

17.1. Les données à caractère personnel collectées (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, historique des rendez-vous, informations relatives aux allergies et contre-indications) sont traitées par l'Institut, responsable du traitement, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

17.2. Finalités et bases légales :

Finalité	Base légale
Gestion des rendez-vous et de la relation client	Exécution du contrat
Facturation et obligations comptables	Obligation légale
Recueil des données de santé (allergies, contre-indications)	Consentement explicite du Client
Envoi d'informations commerciales	Consentement du Client

- 17.3. Sous-traitants.** La plateforme de réservation **Square** agit en qualité de sous-traitant pour la gestion des réservations et l'encaissement. Les données ne font l'objet d'aucune cession à des tiers à des fins commerciales.
- 17.4. Durée de conservation.** Les données de la relation client sont conservées trois (3) ans à compter du dernier contact ; les documents comptables dix (10) ans conformément aux obligations légales.
- 17.5. Droits du Client.** Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de retirer son consentement à tout moment. Ces droits s'exercent par courriel à solaia.institut@gmail.com.
- 17.6.** Le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)** — 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07 — www.cnil.fr.

Article 18 Force majeure

L'Institut ne saurait être tenu responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment en cas de catastrophe naturelle, d'épidémie, de mesure administrative de fermeture, de coupure d'énergie ou de réseau, ou d'accident empêchant l'exercice de l'activité. Dans une telle hypothèse, l'Institut informe le Client dans les meilleurs délais et propose un report du rendez-vous.

Article 19 Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV étaient déclarées nulles ou inapplicables en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice devenue définitive, les autres stipulations conserveraient toute leur force et leur portée.

Article 20 Réclamation

20.1. En cas de difficulté, le Client est invité à contacter en priorité l'Institut à l'adresse solaia.institut@gmail.com afin de rechercher une solution amiable.

20.2. Le Client peut également signaler tout manquement à la plateforme **SignalConso** de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) : signal.conso.gouv.fr.

Article 21 Droit applicable et juridiction compétente

21.1. Les présentes CGV sont soumises au **droit français**.

21.2. À défaut de résolution amiable, tout litige relève de la compétence des juridictions françaises. Conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation, le Client consommateur peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou celle du lieu du siège de l'Institut.

Article 22 Acceptation

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente préalablement à sa réservation et déclare les accepter sans réserve.

Document établi le 23 juillet 2026 — SOLAÏA, Manon ROBERT, micro-entreprise — SIRET 922 071 121 00045