



Politiques du Salon

Prise de rendez-vous et Gestion des sans rendez-vous

À L'Antête Salon, nous nous efforçons de fournir des soins de beauté d'une qualité exceptionnelle. Pour ce faire, nous avons créé un ensemble de politiques qui garantissent le respect de toutes les personnes concernées. **Nous vous demandons de bien vouloir respecter notre politique d'annulation ci-dessous.** Nous vous recommandons de prendre rendez-vous par téléphone, en personne ou en ligne. Idéalement, nous suggérons de prendre plusieurs rendez-vous à l'avance en raison de notre volume de réservations et de demandes. Sachez que nous faisons de notre mieux pour répondre aux demandes des sans rendez-vous, mais qu'il nous est parfois impossible de le faire. Par conséquent, les personnes qui se présentent sans rendez-vous sont toujours les bienvenues, mais il se peut qu'elles ne puissent pas être reçues au moment souhaité.

Confirmations de rendez-vous

L'Antête Salon envoie une confirmation de rendez-vous par courriel **48 heures avant l'heure prévue** (le cas échéant) **suivie d'un appel téléphonique la veille** pour confirmer votre présence. Il est de votre responsabilité de vérifier vos courriels et de répondre à notre appel afin de valider votre rendez-vous.

Pour les rendez-vous de plus d'1h30, notre équipe vous contactera personnellement **48 heures à l'avance** pour confirmer votre présence. Si vous ne pouvez pas répondre à notre appel, il est essentiel de nous rappeler. Nous tenterons de vous joindre à nouveau dans la journée. **Si nous ne recevons pas de confirmation 24 heures avant votre rendez-vous, celui-ci sera annulé et vous devrez en prendre un nouveau.**

En cas d'annulation par courriel, L'Antête Salon prendra contact avec vous pour reprogrammer votre rendez-vous. **Si nous n'obtenons pas de réponse avant la fermeture, votre rendez-vous sera automatiquement supprimé de notre agenda.**

Afin de faciliter la communication et éviter des désagréments, nous prions notre clientèle de mettre à jour leurs informations de contact régulièrement auprès de notre équipe à la réception.

Annulations

Nous comprenons que des circonstances inattendues peuvent survenir ; cependant, nous vous demandons de bien vouloir nous prévenir **48 heures à l'avance** si vous devez annuler ou reporter votre rendez-vous. Votre acompte vous sera remboursé ou appliqué à un nouveau rendez-vous.

Retards

Nous essayons toujours d'être aussi compréhensifs que possible. Nous accordons également de l'importance à votre temps et à celui de nos autres clients. Si vous arrivez avec **plus de 15 minutes de retard** à votre rendez-vous, il se peut que nous devions reporter votre séance ou raccourcir la durée du service. Cependant, L'Antête Salon fera de son mieux pour fournir des résultats de la plus haute qualité selon le temps disponible. Le prix total du rendez-vous prévu à l'origine vous sera tout de même facturé.

Rendez-vous manqués

Bien que nous comprenions que des circonstances imprévues puissent survenir, un rendez-vous manqué sans préavis n'affecte pas seulement notre capacité à servir d'autres clients, mais entraîne également une perte de temps et de revenus.

Au deuxième rendez-vous manqué, nous demandons **un acompte de 50 % pour le reporter**. Au troisième rendez-vous manqué, nous demandons **un paiement complet au moment de la prise de rendez-vous**. De plus, si des frais supplémentaires surviennent pendant le service et ne sont pas couverts lors du prépaiement, ces frais seront chargés la journée-même. S'il y a plus de quatre absences, nous demanderons que les rendez-vous soient pris uniquement sur appel ou que le client choisisse de payer la totalité du service à l'avance au moment de la prise de rendez-vous. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction des résultats attendus par le client.

Politiques concernant la maladie chez les clients et les employés

Si vous vous sentez malade ou si vous êtes contagieux le jour même ou la veille de votre rendez-vous, veuillez nous en informer dès que possible afin que nous puissions **reporter votre rendez-vous**. En raison de l'étroite collaboration que nous entretenons avec nos clients et entre nous, nous nous efforçons d'éviter les maladies dans la mesure du possible. Il est très important que l'équipe du salon reste en bonne santé afin que nous puissions continuer à servir nos clients.

Notre équipe peut également être atteinte de maladies. C'est pourquoi L'Antête Salon s'efforcera de donner un préavis **d'au moins 24 à 36 heures**, à moins que cela ne puisse être évité. Parfois, une maladie aiguë et immédiate ne peut être évitée. L'Antête Salon fera tout en son pouvoir pour vous offrir un autre prestataire de services ou l'option de reporter le rendez-vous à la date la plus rapprochée.

Dépôts de réservation

Afin de garantir votre rendez-vous, nous avons mis en place une politique de dépôt anticipé de 100\$ pour tous les nouveaux clients qui désirent obtenir un service technique (coloration, mèches, balayage, etc.) d'une durée **supérieure à 1h30**. Le prix final peut être différent selon les demandes du client et les applications de services nécessaires pour atteindre les résultats souhaités déterminés lors de la consultation. Le dépôt sera déduit du montant final au moment de la transaction après que les coûts finaux aient été évalués.

Notez que le dépôt est **remboursable**, quelles que soient les modifications ou annulations apportées à votre rendez-vous. Le montant du dépôt peut être appliqué à une autre visite ou sur l'achat de produits si le client choisit de ne plus bénéficier du service initialement réservé en question.

Les dépôts doivent être effectués au moment même de la réservation. Pour les réservations par téléphone, vous pouvez effectuer votre dépôt **par carte de crédit** ou vous présenter sur place **jusqu'à 72h** avant le rendez-vous sans quoi **la réservation sera annulée**.

Retours et remboursements

Services - L'Antête Salon ne rembourse pas les services pour quelque raison que ce soit une fois que ceux-ci ont été rendus **et que le client a quitté le salon sans avertir le prestataire de services qu'il y a un problème avec le résultat**. Toutefois, nous nous efforçons sans cesse de vous donner entière satisfaction. Si vous n'êtes pas satisfait du travail effectué, nous ferons tout notre possible pour refaire le service. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez contacter le coordonateur du salon **dans les 7 jours suivant votre visite** afin que nous puissions y répondre en temps voulu.

À ce moment-là, nous vous fixerons un nouveau rendez-vous avec le styliste qui a effectué votre service initial et nous procéderons aux changements ou aux ajustements indiqués. L'Antête Salon se fera un plaisir d'effectuer les ajustements, sans frais supplémentaires, **dans la semaine suivant le service initial**. Si vous choisissez de faire appel à un autre prestataire de services, **des frais supplémentaires pourraient vous être facturés**. Chaque scénario sera évalué au cas par cas si les circonstances sortent du cadre normal.

Produits - Notre salon s'efforce de choisir les meilleurs produits qui, selon nous, vous aideront à maintenir les résultats obtenus en salon, maintenir la santé de vos cheveux et maintenir votre style. Si vous n'êtes pas satisfait d'un produit acheté, **veuillez le retourner dans les 7 jours suivant la date de vente** et nous serons heureux de vous proposer un échange ou un crédit pour votre prochain achat de produits ou services.

Veuillez noter que nous ne pouvons pas rembourser les produits qui ont été utilisés et ouverts **après 7 jours ni les outils coiffants qui sont toujours en vente finale** (certaines garanties peuvent s'appliquer). Notre équipe se fera un plaisir de vous montrer et de vous expliquer comment utiliser les produits que nous proposons. Nous apprécions grandement le soutien que vous apportez à notre petite entreprise.

Types de paiements, Pourboires et Politique des prix

L'Antête Salon accepte volontiers l'argent comptant, les cartes de débit et les cartes de crédit. Les pourboires sont autorisés sur nos terminaux, mais nous recommandons de privilégier les pourboires en espèces afin que vous puissiez les remettre directement à votre prestataire de services.

Votre expérience au salon est importante pour nous

Le prestataire de services discutera du coût final de votre service avant de le commencer et pendant la consultation. **Le coût total de service peut être différent des prix indiqués** en raison des différents résultats demandés par le client ou de la superposition complexe de services pour obtenir le résultat final. **Il incombe au client de comprendre ces coûts.** L'Antête Salon n'est pas responsable du fait que le client ne comprenne pas pleinement les coûts des services le jour de la prestation et au moment de la transaction. Le paiement des services doit être effectué en totalité au moment de la prestation.

Nous ne permettons aucune négociation sur les prix. Afin de protéger l'entreprise et nos employés, **tout refus de paiement au moment du service sera considéré comme un acte de vol** et L'Antête Salon se réserve le droit d'appeler les autorités pour déposer un rapport. Nous nous efforçons de communiquer clairement au préalable afin que ce scénario ne se produise jamais, car nous voulons toujours servir nos clients avec le plus grand professionnalisme et la plus grande gentillesse. **Veuillez vous assurer de demander le coût total des services avant de les recevoir.**

Nous nous engageons continuellement à faire de votre expérience une belle expérience! Merci de votre fidélité.

Consultations

Nous recommandons fortement aux **NOUVEAUX CLIENTS** de prendre rendez-vous pour une consultation **avant tout service technique** (coloration, mèches, balayage, etc.) afin de garantir le temps nécessaire à l'obtention des résultats.

Nous voulons nous assurer que vous disposez d'une plage horaire suffisante et que vous vous adressez au bon professionnel afin d'établir une relation durable avec L'Antête Salon. Appelez nous ou réservez en ligne pour obtenir une consultation gratuite pour vos services de coiffure.

Droit de refus

L'Antête Salon se réserve le droit de refuser tout service qui, selon nous, mettrait en danger notre environnement, notre personnel et les autres clients. En tant qu'entreprise qui suit les directives du gouvernement en matière de santé et d'hygiène, nous devons toujours suivre les directives du gouvernement en ce qui concerne les conditions que nous ne sommes pas autorisés à traiter. Nous nous efforcerons toujours de gérer ces situations avec le plus grand respect, mais il se peut que nous jugions nécessaire de procéder à une expulsion immédiate.

Notre équipe peut également estimer, dans certaines situations, **qu'un service ne sera pas possible** et que les clients ne sont pas réalistes ou ont des attentes déraisonnables, **auquel cas notre salon refusera le service.** S'il existe un scénario que nous considérons comme dangereux pour notre personnel, nos clients et l'environnement, nous prendrons les mesures adéquates selon la situation.