

Informations légales

Conditions générales de vente

Wendy & Vous – Maquilleuse & Esthéticienne

DERNIÈRE MISE À JOUR : SEPTEMBRE 2026

A

Prestations à domicile

B

Prestations mariage

ARTICLE 1

Identification de l'entreprise

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après dénommées « CGV », régissent les relations contractuelles entre :

WENDY & VOUS – Wendy Ferry El

Entrepreneur individuel – Micro-entreprise

1 Route de Pont-l'Abbé

29000 Quimper

Immatriculée au Registre national des entreprises (RNE) sous le n° 838 371 516

SIRET : 838 371 516 00017

TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts

Téléphone : 06 16 77 10 89

E-mail : contact@wendyetvous.frSite : www.wendyetvous.fr**Assurance responsabilité civile professionnelle :**

Abeille Assurances – Contrat n° 77894959

Ci-après dénommée « la Prestataire » ou « Wendy & Vous »,

et toute personne physique agissant en qualité de consommatrice et réservant une prestation auprès de Wendy & Vous, ci-après dénommée « la Cliente ».

ARTICLE 2

Objet et champ d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Wendy & Vous propose et réalise ses prestations.

Elles distinguent deux catégories de prestations :

A – PRESTATIONS À DOMICILE

Notamment :

- soins esthétiques ;
- soins du visage et du corps ;
- massages bien-être ;

- épilations ;
- beauté des mains et des pieds ;
- pose de vernis ;
- beauté du regard ;
- maquillage ;
- et plus généralement les prestations proposées par Wendy & Vous à domicile.

B – PRESTATIONS MARIAGE

Prestations de maquillage et de mise en beauté réalisées dans le cadre d'un mariage, comprenant selon la formule choisie et le devis accepté :

- accompagnement de la future mariée ;
- essai maquillage ;
- maquillage du Jour J ;
- prestations destinées aux invitées ou enfants ;
- soins ou prestations complémentaires ;
- prestations expressément prévues au devis.

Les présentes CGV s'appliquent également à la vente de cartes cadeaux, dans les conditions précisées à l'article 12.

Les caractéristiques précises et le tarif de chaque prestation sont ceux présentés sur le site, communiqués par Wendy & Vous ou indiqués dans le devis accepté.

Toute réservation suppose que la Cliente ait pu prendre connaissance des présentes CGV avant de s'engager.

Les dispositions particulières figurant dans un devis, un contrat ou un avenant accepté par les parties prévalent sur les présentes CGV pour les éléments spécifiquement négociés, sous réserve des dispositions légales impératives.

ARTICLE 3

Réservation

A – PRESTATIONS À DOMICILE

La réservation peut notamment être effectuée par téléphone, SMS, courrier électronique ou par l'intermédiaire d'un moyen de contact mis à disposition par Wendy & Vous.

La réservation devient définitive après confirmation du rendez-vous par Wendy & Vous.

Aucun acompte n'est actuellement demandé pour les prestations à domicile, sauf accord particulier préalablement porté à la connaissance de la Cliente.

La Cliente s'engage à transmettre des coordonnées exactes ainsi que toutes les informations utiles concernant le lieu et les conditions d'exécution de la prestation.

B – PRESTATIONS MARIAGE

Toute prestation Mariage fait l'objet d'un devis personnalisé.

La réservation de la date du mariage devient ferme et définitive après :

- acceptation du devis ;
- signature du contrat Mariage lorsqu'un contrat est établi ;
- acceptation des présentes CGV ;
- versement de l'acompte de 30 %.

À défaut de réception de l'acompte dans les quinze (15) jours calendaires suivant l'acceptation du devis, Wendy & Vous pourra libérer la date concernée.

La date n'est définitivement réservée qu'une fois l'ensemble des formalités requises accomplies.

ARTICLE 4

Tarifs et devis

Les tarifs applicables sont ceux communiqués à la Cliente au moment de la réservation ou figurant dans le devis accepté.

Wendy & Vous se réserve la possibilité de modifier ses tarifs pour les réservations futures.

Toute réservation déjà confirmée reste soumise au tarif convenu, sauf modification demandée ultérieurement par la Cliente et donnant lieu à un complément de prix.

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

A – PRESTATIONS À DOMICILE

Le tarif applicable est celui correspondant à la prestation réservée, auquel peuvent s'ajouter les éventuels frais de déplacement annoncés avant validation du rendez-vous.

B – PRESTATIONS MARIAGE

Le prix contractuel est celui figurant dans le devis accepté.

Les tarifs affichés sur le site ou dans les supports commerciaux peuvent évoluer et ne remplacent pas le devis accepté par la Cliente.

Toute prestation supplémentaire demandée après validation du devis reste soumise :

- à la disponibilité de Wendy & Vous ;
- à la compatibilité avec le planning ;
- à l'acceptation du tarif complémentaire.

Une modification significative du périmètre initial pourra donner lieu à un devis ou un avenant complémentaire.

ARTICLE 5

Modalités de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont notamment :

- virement bancaire ;
- Wero ;
- chèque ;
- espèces.

A – PRESTATIONS À DOMICILE

Le règlement intervient à l'issue de la prestation.

Sauf accord préalable différent, la totalité du prix est payable le jour du rendez-vous.

B – PRESTATIONS MARIAGE

Un acompte correspondant à 30 % du montant de la prestation est demandé lors de la réservation.

Le solde doit être intégralement réglé au plus tard quinze (15) jours calendaires avant la date du mariage.

À défaut de règlement du solde dans ce délai, Wendy & Vous pourra, après rappel adressé à la Cliente, suspendre l'exécution de la prestation tant que les sommes exigibles n'ont pas été réglées.

ARTICLE 6

Déplacements et frais annexes

A – PRESTATIONS À DOMICILE

Les déplacements sont offerts dans un rayon de 5 km autour de Quimper, sous réserve d'une prestation d'un montant minimum de 20 €.

Dans un rayon de 10 km autour de Quimper, le déplacement peut également être offert sous réserve d'une prestation d'un montant minimum de 50 €.

Au-delà de 10 km, chaque demande est étudiée en fonction notamment :

- de la nature de la prestation ;
- du montant total réservé ;
- de la distance ;
- des disponibilités de Wendy & Vous.

Lorsque des frais de déplacement sont nécessaires, ils sont calculés sur la base de 0,60 € par kilomètre aller-retour, sauf accord particulier communiqué à la Cliente.

Le montant des frais est annoncé avant validation définitive de la réservation.

B – PRESTATIONS MARIAGE

Sauf conditions différentes figurant expressément au devis, les déplacements sont calculés selon la distance totale aller-retour :

- jusqu'à 20 km aller-retour : inclus ;
- de 20 à 40 km aller-retour : forfait de 50 € ;
- de 40 à 60 km aller-retour : forfait de 75 € ;
- au-delà de 60 km aller-retour : 75 € + 1,50 € par kilomètre supplémentaire.

Le montant applicable est communiqué à la Cliente avant validation définitive de la réservation et figure, lorsqu'il est déterminé, sur le devis.

En cas de modification ultérieure du lieu de préparation, les frais de déplacement pourront être recalculés.

Les éventuels frais particuliers de stationnement, péage ou contraintes exceptionnelles directement liés au déplacement ne pourront faire l'objet d'une facturation complémentaire que s'ils ont été préalablement portés à la connaissance de la Cliente ou acceptés par celle-ci.

ARTICLE 7

Conditions de réalisation des prestations

La Cliente s'engage à fournir les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation.

Elle informe Wendy & Vous avant le rendez-vous de toute contrainte particulière d'accès ou d'installation.

A – PRESTATIONS À DOMICILE

La Cliente veille, dans la mesure du possible, à permettre un accès raisonnable au domicile et notamment :

- possibilité de stationnement à proximité ;
- information sur les étages ou l'absence d'ascenseur ;
- portail ou accès sécurisé ;
- code d'accès ;
- accès piéton particulier ;
- distance importante entre le stationnement et le domicile.

La Cliente met à disposition un espace suffisamment dégagé, propre, adapté et chauffé.

Selon la prestation, un accès à une prise électrique et/ou à un point d'eau peut être nécessaire.

B – PRESTATIONS MARIAGE

La Cliente communique suffisamment en amont :

- l'adresse exacte du lieu de préparation ;
- les contraintes d'accès ou de stationnement ;
- l'heure impérative de fin de préparation ;
- le nombre définitif de personnes concernées ;
- toute modification susceptible d'affecter le planning.

Un espace propre, suffisamment éclairé et adapté à la réalisation des maquillages doit être mis à disposition.

ARTICLE 8

Conditions particulières aux prestations mariage

Essai maquillage

Lorsque la formule choisie comprend un essai maquillage, celui-ci est réalisé, sauf accord différent, entre 7 et 30 jours avant le mariage.

Il permet notamment de définir avec la Cliente :

- ses attentes ;
- le style et l'intensité souhaités ;
- les teintes privilégiées ;
- les éventuelles contraintes particulières ;
- la cohérence avec la tenue, la coiffure et l'univers esthétique du mariage.

Les photographies, inspirations Pinterest, Instagram ou références communiquées par la Cliente constituent des sources d'inspiration et non une obligation de reproduction strictement à l'identique.

Le résultat peut varier en fonction notamment de la morphologie, de la carnation, du type et de l'état de la peau, des produits utilisés et de la lumière.

Wendy & Vous s'engage à respecter, autant que techniquement possible, les orientations validées avec la Cliente lors de l'essai.

Organisation du Jour J

Le planning est défini conjointement entre Wendy & Vous et la Cliente.

Toute modification importante doit être communiquée dans les meilleurs délais.

Personnes et prestations supplémentaires

Toute personne ou prestation ajoutée après validation du devis est soumise :

- aux disponibilités de Wendy & Vous ;
- à la compatibilité avec le planning ;
- au règlement du tarif complémentaire correspondant.

Aucune prestation supplémentaire ne peut être considérée comme acquise sans confirmation de Wendy & Vous.

ARTICLE 9

Santé, allergies et contre-indications

La Cliente est invitée à signaler à Wendy & Vous les informations strictement nécessaires susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité ou l'adaptation de la prestation.

Il peut notamment s'agir :

- d'allergies connues ;
- de réactions cutanées antérieures ;

- d'hypersensibilités ;
- d'affections cutanées ou oculaires ;
- de contre-indications connues ;
- d'informations médicales directement pertinentes pour la prestation envisagée.

Wendy & Vous pourra refuser l'utilisation d'un produit ou la réalisation de tout ou partie d'une prestation lorsqu'elle estime raisonnablement que celle-ci pourrait présenter un risque pour la Cliente.

La Cliente reste responsable de l'exactitude des informations qu'elle communique.

Les éventuelles données relatives à la santé font l'objet d'une protection renforcée conformément à la Politique de confidentialité de Wendy & Vous.

ARTICLE 10

Retards

A – PRESTATIONS À DOMICILE

La Cliente s'engage à être disponible à l'heure convenue.

En cas de retard imputable à la Cliente, Wendy & Vous fera ses meilleurs efforts pour maintenir la prestation.

Lorsque le retard compromet le planning de la journée ou un rendez-vous suivant, la durée de la prestation pourra être adaptée au temps restant disponible.

Si le retard est tel que la prestation ne peut raisonnablement plus être réalisée, la situation pourra être assimilée à une annulation tardive ou une absence selon les circonstances.

B – PRESTATIONS MARIAGE

La Cliente s'engage à respecter les horaires convenus et, dans la mesure où elle en a la maîtrise, à veiller au respect du planning par les personnes devant être maquillées.

En cas de retard imputable à la Cliente ou à une autre personne concernée, Wendy & Vous fera ses meilleurs efforts pour réaliser les prestations dans le temps disponible.

Lorsque le retard compromet le planning général, la durée d'une prestation pourra être réduite ou certaines prestations secondaires pourront ne pas être réalisées, sans réduction du tarif convenu dès lors que Wendy & Vous était présente et disponible à l'heure prévue.

Wendy & Vous ne pourra être tenue responsable des conséquences d'un retard qui ne lui est pas imputable.

ARTICLE 11

Annulation et report

Toute annulation doit être portée à la connaissance de Wendy & Vous dans les meilleurs délais.

A – PRESTATIONS À DOMICILE

Annulation plus de 48 heures avant le rendez-vous

Aucune indemnité d'annulation n'est due.

Annulation moins de 48 heures avant le rendez-vous

Compte tenu de l'immobilisation du créneau et de la difficulté de le réattribuer, Wendy & Vous pourra facturer une indemnité d'annulation.

À titre de barème, l'indemnité proposée est fixée à 30 % du montant de la prestation réservée, dans la limite maximale de 30 €.

Absence au rendez-vous sans annulation préalable

Le même principe pourra être appliqué.

En l'absence de moyen de paiement enregistré ou d'acompte, l'indemnité pourra faire l'objet d'une demande de règlement distincte.

Toute nouvelle réservation pourra être conditionnée au règlement préalable d'une indemnité d'annulation antérieure restée impayée.

Cette indemnité ne sera pas appliquée lorsque l'annulation résulte d'un cas de force majeure ou lorsqu'une solution différente est expressément convenue avec Wendy & Vous.

B – PRESTATIONS MARIAGE

Toute annulation doit être notifiée par écrit, notamment par courrier électronique.

La date de réception de la notification détermine le régime applicable.

Plus de trois (3) mois avant la date du mariage

L'acompte versé est intégralement remboursé à la Cliente.

Entre trois (3) mois et plus de quinze (15) jours calendaires avant le mariage

L'acompte de 30 % reste acquis à Wendy & Vous.

Quinze (15) jours calendaires ou moins avant le mariage

Le montant total de la prestation prévue au devis accepté est dû.

Les sommes déjà réglées viennent en déduction du montant restant dû.

Ces modalités tiennent notamment compte de l'immobilisation de la date, du travail de préparation réalisé et de la difficulté de réattribuer le créneau.

Elles ne font pas obstacle à l'exercice d'un éventuel droit légal de rétractation applicable ou aux règles impératives relatives à la force majeure.

Report d'un mariage

Toute demande de report doit être adressée par écrit dans les meilleurs délais.

Le report n'est pas automatique et reste soumis à la disponibilité de Wendy & Vous à la nouvelle date.

Lorsque Wendy & Vous est disponible, un avenant ou une confirmation écrite précise la nouvelle date.

Les sommes déjà versées sont alors reportées sur la nouvelle réservation.

En cas de modification importante du lieu, de la date, des prestations ou des conditions d'exécution, un nouveau devis pourra être établi.

Lorsque Wendy & Vous n'est pas disponible à la nouvelle date demandée par la Cliente, l'abandon de la date initiale est traité conformément aux règles d'annulation ci-dessus, sauf accord écrit plus favorable entre les parties.

ARTICLE 12

Cartes cadeaux

Wendy & Vous propose des cartes cadeaux permettant d'offrir une ou plusieurs prestations.

Demande

La demande de carte cadeau s'effectue sur le site www.wendyetvous.fr, au moyen du formulaire prévu à cet effet.

Après réception de la demande, Wendy & Vous prend contact avec la personne à l'origine de la demande, par téléphone ou par courrier électronique, afin de confirmer la commande et ses modalités.

La commande ne devient définitive qu'après cette confirmation et la réception de l'intégralité du paiement.

Paie ment et envoi

Le paiement s'effectue selon les moyens prévus à l'article 5.

Dès réception du paiement, la carte cadeau est envoyée par courrier électronique ou, lorsqu'elle est remise en main propre, sous forme papier.

Validité

La carte cadeau est valable trois (3) mois à compter de sa date de réception.

La prestation doit être réalisée pendant cette période de validité. Passé ce délai, la carte cadeau ne peut plus être utilisée.

Utilisation

Pour utiliser sa carte cadeau, la personne bénéficiaire prend rendez-vous auprès de Wendy & Vous en mentionnant sa carte cadeau.

Les prestations réalisées au moyen d'une carte cadeau sont soumises aux présentes CGV, notamment en matière de déplacements, de retard et d'annulation.

Lorsque la prestation choisie est d'un montant supérieur à celui de la carte cadeau, la différence est réglée par la personne bénéficiaire.

La carte cadeau n'est ni remboursable ni échangeable contre des espèces, sous réserve de l'exercice du droit de rétractation prévu à l'article 13.

ARTICLE 13

Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et que la Cliente agit en qualité de consommatrice, elle dispose, lorsque la loi le prévoit, d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision.

La Cliente peut exercer ce droit en adressant à Wendy & Vous le **formulaire type** figurant à la fin des présentes CGV ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

La demande peut être adressée à :

Wendy & Vous – Wendy Ferry
1 Route de Pont-l'Abbé
29000 Quimper
contact@wendyetvous.fr

Exécution avant l'expiration du délai de 14 jours

Lorsque la Cliente souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, Wendy & Vous recueille sa demande expresse.

Si la Cliente exerce ensuite son droit de rétractation alors que l'exécution a déjà commencé à sa demande, elle pourra être tenue de régler le montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la notification de sa décision, conformément aux dispositions légales applicables.

Lorsque le service a été entièrement exécuté avant la fin du délai de rétractation, après accord préalable et exprès de la Cliente et reconnaissance de la perte de son droit de rétractation une fois la prestation entièrement exécutée, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.

ARTICLE 14

Empêchement de Wendy & Vous

En cas de maladie, accident, événement grave ou autre circonstance empêchant Wendy d'assurer personnellement la prestation, Wendy & Vous en informe la Cliente dans les meilleurs délais.

Lorsque cela est possible, Wendy & Vous pourra rechercher et proposer une professionnelle alternative disposant de compétences adaptées.

Cette solution sera soumise à la Cliente avant sa mise en œuvre.

La Cliente reste libre de l'accepter ou de la refuser.

Lorsqu'aucune solution raisonnable ne peut être trouvée et que Wendy & Vous est dans l'impossibilité définitive d'exécuter la prestation, les sommes correspondant aux prestations non exécutées sont restituées à la Cliente.

ARTICLE 15

Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement constituant un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie confrontée à un tel événement en informe l'autre dans les meilleurs délais.

Lorsque l'empêchement est temporaire, les parties rechercheront prioritairement une solution permettant, lorsque cela est possible, le report ou l'adaptation de la prestation.

Lorsque l'empêchement est définitif et rend l'exécution impossible, les conséquences sont déterminées conformément aux dispositions légales applicables.

ARTICLE 16

Responsabilité

Wendy & Vous est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations.

Elle s'engage à mettre en œuvre son savoir-faire professionnel, des produits adaptés et les précautions normalement attendues d'une professionnelle de l'esthétique et du maquillage.

Wendy & Vous dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'Abeille Assurances.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut avoir pour objet ou pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité lorsque cette exclusion ou limitation est interdite par une disposition légale impérative.

ARTICLE 17

Données personnelles

Les données personnelles communiquées à Wendy & Vous sont utilisées dans la mesure nécessaire notamment à :

- la gestion des demandes ;
- la prise de rendez-vous ;
- l'établissement des devis et contrats ;
- l'organisation des prestations ;
- la facturation ;
- la gestion de la relation avec les Clientes ;
- le respect des obligations légales applicables.

Certaines informations sensibles, notamment relatives à la santé, peuvent être demandées lorsqu'elles sont strictement nécessaires à la sécurité ou à l'adaptation d'une prestation.

Les modalités détaillées des traitements, leurs bases juridiques, les durées ou critères de conservation ainsi que les droits des personnes sont précisés dans la Politique de confidentialité de Wendy & Vous, accessible sur le site.

Pour toute question concernant ses données personnelles ou pour exercer ses droits, la Cliente peut écrire à : contact@wendyetvous.fr

ARTICLE 18

Droit à l'image

Les présentes CGV n'emportent aucune autorisation automatique d'utilisation de l'image de la Cliente.

Les autorisations relatives aux photographies ou vidéos sont recueillies séparément lorsque cela est nécessaire.

Pour les prestations Mariage, une autorisation ou un refus relatif au droit à l'image peut notamment être proposé directement dans le contrat Mariage.

Le refus d'autoriser l'utilisation de son image n'a aucune incidence sur la possibilité de réserver une prestation ni sur son tarif.

ARTICLE 19

Réclamation et médiation de la consommation

En cas de difficulté relative à une prestation, la Cliente est invitée à contacter préalablement Wendy & Vous afin de rechercher une solution amiable.

La réclamation peut être adressée à :

Wendy & Vous – Wendy Ferry
1 Route de Pont-l'Abbé
29000 Quimper
contact@wendyetvous.fr

À défaut de résolution amiable, la Cliente consommatrice peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Wendy & Vous :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
49 rue de Ponthieu
75008 Paris
www.cm2c.net
litiges@cm2c.net

ARTICLE 20

Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties rechercheront en priorité une solution amiable.

À défaut d'accord amiable ou de médiation, les juridictions compétentes pourront être saisies conformément aux règles légales applicables et notamment aux dispositions protectrices du consommateur.

ANNEXE

Formulaire type de rétractation

À utiliser uniquement lorsque le droit légal de rétractation est applicable (voir article 13). Complétez-le et renvoyez-le par courrier ou par e-mail.

À l'attention de :

Wendy & Vous – Wendy Ferry
1 Route de Pont-l'Abbé
29000 Quimper
contact@wendyetvous.fr

Je vous informe par la présente de ma décision de me rétracter du contrat portant sur la prestation suivante :

PRESTATION CONCERNÉE

DATE DE CONCLUSION DU CONTRAT / RÉSERVATION

NOM ET PRÉNOM DE LA CLIENTE

ADRESSE

DATE

SIGNATURE DE LA CLIENTE (UNIQUEMENT EN CAS D'ENVOI SOUS FORME PAPIER)