



## **Conditions Générales de vente**

**Plateforme d'intermédiation commerciale de prestations de services capillaires réalisées par des professionnels indépendants et de vente de produits capillaires**

### **1. Identification de la Plateforme**

Bonnet CapMayo est une activité exploitée sous le statut de micro-entreprise.

**Entreprise individuelle:** Bonnet CapMayo

**Exploitée par:** Kate Lhuillier

**Siege social:** 4 Bis Chemin des Vignes 28260 ANET

Adresse administrative n'accueillant aucun public et strictement réservé au courrier

**Email de contact:** [contact@bonnetcapmayo.fr](mailto:contact@bonnetcapmayo.fr) (Adresse mail opérationnelle)

**Téléphone:** 07 63 20 74 87

**SIREN:** 798539623

### **2. Objet des Conditions Générales de Vente**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la plateforme propose aux clients la réservation et l'achat de prestations de services réalisées par des professionnels indépendants.

La Plateforme exploite un modèle d'intermédiation organisée: elle commercialise les prestations auprès des clients, organise la relation client et coordonne la réservation des prestations pour des Professionnels indépendants partenaires et la vente de ses produits capillaires et cosmétiques via la Plateforme Bonnet CapMayo.

#### **Modalités:**

- La Plateforme facture le Client et encaisse le paiement
- Elle organise la prestation et assure la gestion administrative, commerciale et relationnelle.
- Le Professionnel conserve son autonomie peut accepter ou refuser librement les missions, et est responsable de l'exécution technique, professionnelle et assurantielle de ses interventions.

---

Les Présentes Conditions Générales de Vente ne constituent en aucun cas un contrat de travail, de la sous-traitance, une franchise, de concession, une licence de marque exclusive, de réseau intégré, ou de partage clientèle. Bonnet CapMayo est un réseau mettant essentiellement en relation des clients et des professionnels indépendants pour des prestations d'hygiène capillaire non médicaux et de confort réalisées à domicile avec nos produits capillaires naturels.

Elles définissent dans ces conditions comment:

- Le client peut accéder, via la plateforme Bonnet CapMayo, à des prestations d'accompagnement capillaire non médical, d'hygiène et de Bien-être à domicile ainsi qu'à l'achat de produits capillaires disponibles sur la plateforme.
- Le professionnel indépendant peut exercer son activité d'Accompagnant(e) et Coach capillaire Bien-être via la plateforme et utiliser les outils mis à leur disposition par Bonnet CapMayo.

Les prestations proposées sur la plateforme ne s'adressent pas aux personnes âgées de plus de 60 ans en perte d'autonomie relevant du GIR 1 à 4, en situation de handicap, alitées ou présentant une pathologie chronique. Le client sera par ailleurs amené à l'approuver électroniquement lors de la validation de sa commande sur la Plateforme.

Les Prestations proposées relèvent principalement du cadre des services à la personne ; elles doivent être réalisées à domicile ou dans l'espace privatif assimilé au domicile du bénéficiaire. Le Client doit être autonome, adulte en perte d'autonomie temporaire.

### **3. Description des services et exclusion des soins non-médicaux**

Les services listés ci-après sont proposés sur la Plateforme:

- les shampooings
- les massages capillaires bien-être
- La mise en beauté légère des cheveux et du visage
- les gestes d'entretien et de confort capillaire courant à visée non esthétique
- les tresses simples, sans rajout de mèches ni d'extensions réalisées uniquement à titre accessoire à des fins de confort, de protection et d'entretien courant du cheveu sans visée esthétique et incluses dans une formule de soins capillaires bien-être.

L'éligibilité éventuelle des prestations à un crédit d'impôt dépend exclusivement de la situation du client, de la nature de la prestation réalisée et des conditions légales applicables. Il appartient au client de vérifier si les prestations fournies auprès du Professionnel sont éligibles à un éventuel crédit d'impôt. La Plateforme exclut toute garantie à cet égard.

Les services proposés relèvent principalement de l'hygiène capillaire de bien-être et de confort non médicaux. Ils n'ont aucune vocation esthétique, médicale, paramédicale ou thérapeutique et ne remplacent en aucun cas un suivi médical.

---

Toutefois, des services de prestations capillaires peuvent être proposées mais Hors SAP. Voir sur la plateforme.

Toute application de produits à visée médicale relève exclusivement d'un acte médical ou paramédical, exclu du champ d'application des prestations fournies par les Professionnels via la Plateforme Bonnet CapMayo.

Toute prise de médicament relève de la responsabilité exclusive du client, de son représentant légal, des professionnels de santé ou de la structure qui accompagne le client.

Le client devra se référer exclusivement aux missions définies sur sa commande validée avec le professionnel. Toute demande supplémentaire, non prévue sur la commande initiale, devra faire l'objet d'une nouvelle commande via la plateforme Bonnet CapMayo ou distincte facturée par le Professionnel indépendant.

#### **4. Conditions de fourniture des prestations par le professionnel**

Le Professionnel :

- réalise matériellement la prestation
- facture la Plateforme pour la mission effectuée
- reste juridiquement et techniquement responsable de son intervention
- exerce sous son propre statut et agit en toute autonomie fiscale (Obligatoire auprès de l'URSSAF)
- dispose de son assurance professionnelle (RC Pro Obligatoire)
- dispose de sa propre déclaration SAP auprès de la DREETS (facultative mais recommandée)
- est libre d'accepter ou refuser les missions
- assume l'entière responsabilité technique de la prestation
- n'est pas salarié ni subordonné à la Plateforme

La Plateforme perçoit une commission commerciale de 10% pour chaque commande de prestation capillaire, en contrepartie de ses services d'intermédiation, d'organisation et de gestion.

Les prestations sont exécutées exclusivement par des professionnels autonomes, juridiquement indépendants de la Plateforme. Le professionnel exerce en qualité d'Accompagnant(e) et Coach capillaire sous le statut d'aide à domicile relevant du secteur des services à la personne. Chaque professionnel exerce sous sa responsabilité et selon sa situation administrative, fiscale et réglementaire propre.

#### **Exécution des prestations:**

- La Plateforme met en relation le Client avec le Professionnel qualifié choisi par le client.
- L'exécution des prestations relève exclusivement du Professionnel
- La Plateforme est responsable de la mise en relation client, du suivi client et du traitement des réclamations.
- Le Professionnel assume la responsabilité technique, réglementaire, fiscale et assurantielle de sa prestation.

---

### **Choix du professionnel:**

Le client est libre de choisir ou de changer de professionnel pour ses prestations habituelles, à tout moment.

Toutefois, une fois la commande validée et acceptée avec le professionnel sélectionné, le client ne peut changer de professionnel pour cette commande, sauf accord exceptionnel entre les deux parties. Il pourra cependant et en cas de nécessité, faire sa demande de modification de date, d'heure de rendez-vous, via le formulaire dédié sur la plateforme dans l'onglet «CONTACT» en indiquant son numéro de commande.

Le client conserve la possibilité de solliciter le même professionnel pour tous ses services de soins capillaires mais également pour d'autres services entrant dans son champ d'activité, en dehors du rendez-vous programmé pour la prestation capillaire commandée sur la plateforme Bonnet CapMayo, dans un cadre distinct, indépendant et sans intervention de la plateforme.

## **5. Prix et facturation**

### **Prix client:**

Le prix affiché TTC sur la Plateforme correspond au prix global de la prestation.

### **Modalités de tarification des prestations par le professionnel:**

Les tarifs indicatifs affichés sur la plateforme peuvent être acceptés par le Professionnel partenaire au moment de la validation de la commande avec le client. Les grilles tarifaires des prestations proposées par la plateforme sont fournies à titre indicatif. Le professionnel conserve la faculté d'ajuster librement le prix des prestations qu'il réalise et de déterminer le prix final facturé au Client via la Plateforme. Le Client est amené à reconfirmer le Prix TTC, demandé par le Professionnel, lors de sa commande, en accord avec le Prix TTC affiché sur celle-ci.

### **Facturation:**

La facture est établie par la Plateforme au nom de la Plateforme, avec le nom du Professionnel fournisseur de la prestation et son numéro de Siret.

Le client bénéficie d'un prix ferme et non modifiable pour la prestation commandée.

### **Modalité de paiement:**

-Les paiements s'effectuent uniquement en ligne via les moyens de paiement sécurisés proposés par la Plateforme.

- La Plateforme encaisse l'intégralité du paiement du Client en qualité de Plateforme d'intermédiation commerciale de prestations de services, de mise en relation Clients et Professionnels indépendants.

- Le règlement du Professionnel est effectué ultérieurement par la Plateforme selon les termes du contrat de partenariat conclu avec celui-ci.

Le client reçoit une facture émise par Bonnet CapMayo lors du paiement de sa commande.

---

Le professionnel indépendant établit sa propre facture à l'attention de Bonnet CapMayo après réalisation effective de la prestation. Toute commande réalisée par le professionnel doit être validée par le client et le professionnel lui-même à la fin de la prestation sur la page «Contact» en bas de site «Valider ma prestation une fois réalisée». La validation de la commande du client vaut acceptation expresse de la facture du professionnel. Le formulaire du Client devra être renseigné par celui-ci avec sa commande ou sa carte fidélité que le Client devra télécharger et adresser via la Plateforme.

Après vérification et sauf erreur signalée par Bonnet CapMayo, dans les conditions et délais prévus, la validation de la prestation par le client vaut acceptation expresse de la facture établie par le professionnel.

Cette validation autorise le versement des sommes dues au professionnel par Bonnet CapMayo conformément aux modalités contractuelles applicables prévues.

Toute contestation devra être formulée par le client dans un délai de 7 jours à compter de la validation de la prestation. Passé ce délai, la facture est réputée définitivement acceptée.

Bonnet CapMayo n'établit aucune facture pour le compte des professionnels et n'a aucune obligation de relance.

Toute commande de prestations est adressée aux professionnels, afin de garantir la sécurité et la traçabilité des transactions.

Bonnet CapMayo n'accepte pas les chèques CESU, qu'ils soient préfinancés ou déclaratifs, comme moyen de paiement.

Les prestations réservées ou réalisées par l'intermédiaire de la plateforme Bonnet CapMayo doivent être réglées exclusivement via les moyens de paiement proposés sur la plateforme.

En conséquence, le client s'interdit de proposer et le professionnel d'accepter, pour toute prestation issue de la plateforme Bonnet CapMayo, tout paiement direct ou indirect en dehors de la plateforme notamment par chèque CESU, espèces, virement.

Toute prestation réglée en dehors de la plateforme est réputée réalisée hors du cadre de Bonnet CapMayo.

Tout défaut de paiement à la date d'exigibilité entraînera l'application de plein droit, et sans mise en demeure préalable, d'intérêts de retard au taux de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal, à compter de la date d'exigibilité et jusqu'au paiement intégral des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du Code de commerce ou entraînera, de plein droit et dans les délais possibles, l'annulation de la commande. Le Professionnel indépendant sera informé, à ce titre, par la Plateforme de toute annulation de commande.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera également appliquée de plein droit en cas

---

de retard ou défaut de paiement, dès le premier jour et sans mise en demeure préalable. Le montant de cette indemnité sera égal au montant tel que fixé par l'article D. 441-5 du Code de commerce à la date du premier jour de retard, et est sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant.

Le Client est par ailleurs informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance entraînera, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de la relance effectuée par tout moyen écrit par Bonnet CapMayo, la suspension par Bonnet CapMayo de l'accès à la Plateforme et des prestations associées, jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client, et sans préjudice de la faculté de résiliation des présentes Conditions Générales de Vente.

## **6. Processus de prise de rendez-vous et de commande par le client**

Avant toute commande:

1. Le client effectue une demande de rendez-vous via la plateforme.
2. La demande est transmise au professionnel
3. Le Professionnel contacte le client, renseigne tous les champs nécessaires pour la commande du client et confirme le prix final de la prestation capillaire ainsi que le rendez-vous fixé.
4. Le Client procède ensuite à la commande de prestation capillaire, en renseignant tous les champs demandés, indique le nom du professionnel et son numéro de siret pour assurer l'identification et la traçabilité de la prestation.

Le Client commande une prestation directement via la Plateforme (site internet, application ou tout autre canal digital)

La commande comprend:

- la description du service
- le prix total TTC validé par le Professionnel indépendant
- les modalités d'exécution (date et heure du rendez-vous, le nom du Professionnel exécutant et son numéro de siret)

La validation de la commande vaut acceptation du client du devis d'intervention dématérialisé affiché sur la Plateforme.

La prestation commandée est exécutée par un professionnel indépendant identifié sur la commande et la facture, qui au préalable a accepté l'exécution pleine et entière de la prestation auprès du client.

Le client sera amené à accepter et à approuver électroniquement les présentes CGV applicables à la fourniture des Prestations.

La commande est automatiquement transmise au professionnel, qui vérifie l'exactitude des informations transmises par le Client (date, heure du rendez-vous, le prix de la prestation, etc).

---

En cas d'erreur, le Professionnel à 48 heures pour contacter le Client qui devra effectuer une demande de modification de rendez-vous directement sur la plateforme ou, le cas échéant, une demande d'annulation de sa commande.

Pour toute commande de gammes de produits capillaires par le client via la plateforme Bonnet CapMayo, le professionnel indiqué sur la commande pourra se charger de remettre en main propre la commande au client lors de la prestation.

Cette remise en main propre par le Professionnel intervient exclusivement à des fins logistiques et pratiques, dans le cadre de l'accompagnement du client et de sa routine capillaire, et ne constitue en aucun cas un acte de vente, de conseil commercial indépendant ou de démarchage de la part du professionnel.

**Prise de rendez-vous 24h/24 :**

- Les clients peuvent réserver à tout moment via le site internet.
- Les demandes sont traitées et confirmées par les Professionnels selon leurs disponibilités dans les heures ouvrables (08h00 à 20h00).
- Bonnet CapMayo agit en tant qu'intermédiaire et ne peut garantir une réponse ou une intervention immédiate.

Chaque prestation réalisée par le professionnel doit être validée par le Professionnel et le client à la fin de la prestation sur la page «Contact» en bas de site «Valider ma prestation».

La validation de la commande par le client vaut acceptation du prix de la prestation fournie via la Plateforme et exécutée par le Professionnel indépendant.

Le Professionnel indépendant informé de la commande transmise par la Plateforme intervient en toute autonomie dans l'exécution de la prestation et demeure seul responsable de sa réalisation sur le plan juridique technique et assurantiel.

Dans le cas où aucune prestation n'aura été validée par le professionnel, et sous réserve que la demande d'annulation soit notifiée par le client via la Plateforme dans un délai de 72 heures suivant la commande effectuée sur la Plateforme, Bonnet CapMayo procédera au remboursement intégral du client sur sa commande.

En cas de services multiples, au titre d'une même commande, la validation de la commande intervient à l'issue de l'exécution de la première prestation. En cas d'annulation partielle ou totale de la commande et dans un délai de 72 heures suivant la validation de celle-ci, un remboursement calculé au prorata des services effectivement réalisés sera à la charge exclusivement du Professionnel.

---

## **7. Délai de commande de prestation par le client**

Toute demande de prestation capillaire doit être effectuée par le client au minimum soixante-douze (72) heures avant la date souhaitée pour le rendez-vous, via le formulaire sur la page «CONTACT» disponible sur la plateforme.

Ce délai permet à Bonnet CapMayo de transmettre la demande au professionnel concerné, de vérifier la disponibilité, et d'assurer la bonne organisation de la prestation.

Toute demande effectuée en dehors de ce délai ne pourra être garantie et pourra être refusée ou reprogrammée sans que la responsabilité de Bonnet CapMayo ne puisse être engagée.

## **8. Produits capillaires – Usage, conformité, traçabilité, sécurité et responsabilité**

Les produits capillaires proposés sur la plateforme Bonnet CapMayo sont des produits cosmétiques au sens du Règlement (CE) n°1223/2009, destinés exclusivement à un usage externe.

Ils ne constituent en aucun cas des dispositifs médicaux, des traitements thérapeutiques, ni des produits de santé et ne se substituent pas à un avis ou à un diagnostic médical, dermatologique ou pharmaceutique. Les informations relatives à la composition (liste INCI), aux précautions d'emploi, aux conditions de conservations, à la date de durabilité minimale ou à la période après ouverture (PAO), ainsi qu'aux éventuelles contre-indications connues, sont indiquées sur l'emballage du produit et/ou sur la fiche descriptive accessible au client avant la validation de la commande.

Bonnet CapMayo s'engage à commercialiser des produits conformes à la réglementation cosmétique en vigueur et issus de circuits d'approvisionnement contrôlés. Toutefois, la Plateforme ne saurait être tenue responsable des réactions individuelles, allergiques ou d'intolérance, même en cas d'utilisation conforme. Il appartient au client de vérifier la composition des produits, de s'assurer de leur compatibilité avec son cuir chevelu, son âge, son état de santé ou celui de la personne bénéficiaire, et de procéder, le cas échéant, à un test cutané préalable avant toute utilisation.

Les produits doivent être utilisés strictement conformément aux instructions et précaution d'emploi figurant sur l'emballage ou la notice. Toute utilisation non conforme, excessive, détournée ou contraire aux recommandations du fabricant relève de la seule responsabilité du client.

La responsabilité de Bonnet CapMayo ne saurait être engagée en cas de dommages résultant notamment:

- d'une mauvaise conservation des produits par le client ou le bénéficiaire
- d'un mélange avec d'autres produits ou substances non compatibles
- d'une utilisation après la date de durabilité minimale ou au-delà de la période après ouverture
- d'une utilisation sur un cuir chevelu lésé, irrité, infecté ou présentant une pathologie connue sans avis médical au préalable

---

Les visuels, descriptions, textures, parfums, couleurs et rendus des produits présentés sur la plateforme sont communiqués à titre indicatif. Des variations mineures peuvent exister en fonction des lots de fabrication ou de matières premières, sans que cela n'affecte la conformité ou la sécurité du produit.

Bonnet CapMayo ne garantit pas l'obtention d'un résultat esthétique ou capillaire particulier, les effets des produits pouvant varier selon les caractéristiques individuelles de chaque utilisateur.

En cas de rappel produit, d'alerte sanitaire, de mise à jour réglementaire ou de retrait du marché, Bonnet CapMayo s'engage à informer les clients concernés dans les meilleurs délais et à appliquer les mesures prévues par la réglementation en vigueur, incluant le cas échéant le remboursement ou l'échange du produit concerné.

## **9. Statut des professionnels**

Les prestations proposées via la plateforme Bonnet CapMayo sont réalisées par des professionnels indépendants, référencés sur la plateforme en qualité d'Accompagnant(e) et Coach Capillaire Agréé(e) Bien-être à domicile relevant du secteur d'aide à domicile.

Chaque professionnel exerce sous sa propre responsabilité, dispose de sa propre assurance professionnelle, agit en toute indépendance juridique et commerciale. Le professionnel s'engage à utiliser les données personnelles du client exclusivement pour l'exécution de la prestation commandée via la plateforme Bonnet CapMayo. Tout autre utilisation, notamment à des fins commerciales, de prospection, de conservation personnelle, de revente ou de transmission à des tiers, est strictement interdite. A l'issue de la prestation, le professionnel s'engage à ne conserver aucune donnée personnelle du client au-delà de ce qui est strictement nécessaire au respect de ses obligations légales.

Le professionnel s'engage à ne pas associer les prestations réalisées via la plateforme Bonnet CapMayo avec ses prestations personnelles ou toute autre activité exercée en dehors de la plateforme.

Toute prestation commandée via Bonnet CapMayo est strictement limitée à la prestation réservée et payée sur la plateforme.

Aucun service complémentaire, additionnel ou distinct ne peut être proposé, réalisé ou facturé au client avant, pendant et après la prestation capillaire.

Toute demande du client portant sur un autre service devra faire l'objet d'un rendez-vous distinct, en dehors de la plateforme Bonnet CapMayo, sans lien juridique, financier ou contractuel avec celle-ci.

Bonnet CapMayo décline toute responsabilité concernant les services réalisés en dehors de la Plateforme.

---

Le Professionnel est tenu de valider chaque commande réalisée via la plateforme Bonnet CapMayo, au moyen d'un formulaire de validation prévu à cet effet sur le site internet, sur la page «CONTACT» (en bas de page du site), afin d'assurer la traçabilité des prestations.

Le Professionnel indépendant établit sa propre facture à l'attention de Bonnet CapMayo après réalisation effective de la prestation. La validation de la commande du client vaut acceptation expresse de la facture du professionnel.

Après vérification et sauf erreur signalée par Bonnet CapMayo, dans les conditions et délais prévu, la validation de la prestation par le client vaut acceptation expresse de la facture établie par le professionnel.

Toute contestation devra être formulée par le client dans un délai de sept (7) jours à compter de la validation de la prestation. Passé ce délai, la facture du professionnel est réputée définitivement acceptée.

En cas de services multiples au titre d'une même commande, la validation de la commande intervient à l'issue de l'exécution de la première prestation. En cas d'annulation partielle de la commande et dans un délai de soixante-douze (72) heures suivant sa validation, celle-ci entraîne un remboursement calculé au prorata des services effectivement réalisés et à la charge exclusive du Professionnel. Le Professionnel reconnaît et accepte que la commission perçue par Bonnet CapMayo, correspond à un pourcentage du montant totale de la commande, constituant la rémunération de la plateforme et ne peut en aucun être réclamée par le Professionnel, ni faire l'objet d'une refacturation au client, directe ou indirecte.

Le Professionnel bénéficie de la garantie que toute demande d'annulation formulée au-delà du délai de soixante-douze (72) heures suivant la commande validée par le client sur la plateforme sera refusée par Bonnet CapMayo, sauf disposition légale impérative contraire.

Le Client bénéficie par ailleurs de la garantie «satisfait ou remboursé» telle que définie dans les présentes Conditions Générales de Vente, laquelle s'exerce exclusivement selon les modalités prévues sur la plateforme.

Les prestations proposées via la plateforme Bonnet CapMayo® peuvent être réalisées directement par Bonnet CapMayo elle-même, lorsqu'elle intervient en qualité de prestataire de services. Dans ce cadre, Bonnet CapMayo peut cumuler les rôles de plateforme d'intermédiaire, de gestion administrative et de prestataire exécutant, sans que cela ne modifie la nature non-médicale des prestations proposées.

Les Accompagnant(e)s et Coachs capillaires Agréé(e)s utilisent exclusivement les produits capillaires Bonnet CapMayo lors de leur prestation à domicile.

Le professionnel s'engage à réserver les avantages tarifaires, conditions préférentielles et offres qui lui sont exclusivement destinés dans le cadre de son statut professionnel. Il s'interdit expressément

---

d'en faire bénéficier ses clients, notamment pour l'achat de gammes complètes de produits capillaires Bonnet CapMayo. Tout manquement pourra entraîner la suspension ou la résiliation de l'accès à la plateforme.

**Produits utilisés par le Professionnel:**

Les professionnels intervenant via la plateforme Bonnet CapMayo utilisent, pour la réalisation des prestations des soins capillaires, des produits professionnels fabriqués par un laboratoire référencé, (sauf accord de la Plateforme- Voir conditions sur la Plateforme) conformément à des protocoles définis notamment en termes de formulation et de contenance.

Ces produits sont achetés et peuvent être avancés financièrement par le professionnel, qui en assure sa gestion, son stockage, son transport et son utilisation, auprès du fournisseur référencé par Bonnet CapMayo, pour des raisons de qualité, de traçabilité et de sécurité des prestations réalisées auprès des clients.

Les gammes de produits capillaires sont commandées par le client et utilisées strictement pour l'exécution des prestations de services commandés. Elles peuvent être remises en main propre par le professionnel, ne sont pas inclus dans le prix de la prestation, et ne font l'objet d'aucune vente, revente ou facturation distincte au client en dehors de la plateforme.

**Avance des frais et remboursement du professionnel:**

Le Professionnel reconnaît et accepte que l'achat d'une gamme de produits capillaires nécessaires à l'exécution de ses prestations implique une avance des frais de sa part, lors de ses prestations de soins capillaires.

En contrepartie, Bonnet CapMayo s'engage contractuellement à reverser automatiquement au professionnel un montant correspondant aux frais des produits et gammes effectivement utilisés dans le cadre de ses prestations de soins capillaires réalisées, conformément aux commandes dûment validées sur la plateforme.

Ce reversement s'applique strictement et exclusivement aux prestations réalisées ayant fait l'objet d'une validation par le professionnel et le client via la plateforme Bonnet CapMayo.

Le professionnel reconnaît et accepte que tout reversement est conditionné à l'existence d'une commande valide et d'une prestation effectivement réalisée, à l'exclusion de toute autre situation.

En conséquence, le professionnel renonce expressément à toute réclamation, indemnisation ou demande de dédommagement, à quelque titre que ce soit, en dehors de ce cadre contractuel, et ce quel qu'en soit le motif.

Ce reversement intervient selon les modalités de paiement définies sur la plateforme Bonnet CapMayo, et constitue un accord transactionnel ferme et définitif entre le professionnel et Bonnet Capmayo.

---

Cet accord est contractuel, opposable aux parties, et fait partie intégrante des présentes conditions générales de vente.

**Absence de qualité de vendeur du Professionnel:**

Le Professionnel n'agit en aucun cas en qualité de vendeur ou de revendeur des produits utilisés ou remis au client dans le cadre de ses prestations.

La vente de produits commandés par les clients via la plateforme est réalisée exclusivement par Bonnet CapMayo, en qualité de vendeur, le professionnel intervenant n'assurant qu'un rôle de fournisseur de la prestation de service à la personne et, le cas échéant, de Coach capillaire lors de la remise du produit.

**Mentions incluses dans la facture du professionnel :**

Pour chaque commande, la facturation distingue clairement:

- la prestation d'aide à la toilette capillaires à domicile incluant les produits qui seront à utiliser
- le cas échéant, l'achat de produits capillaires

Cette distinction garantit la transparence, la traçabilité comptable, ainsi que la sécurité juridique et fiscale du professionnel, du client et de la plateforme, notamment au regard de la réglementation applicable aux services à la personne.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont annexées aux contrats conclus entre Bonnet CapMayo et les professionnels indépendants référencés sur la plateforme.

Elles sont datées et signées au moment de la conclusion du contrat. Les professionnels reconnaissent en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.

Aucune exclusivité territoriale, garantie de clientèle ou de chiffre d'affaires ne sont accordés. Le professionnel demeure libre d'exercer son activité en dehors de la plateforme, sous sa propre responsabilité.

**Vérification des professionnels - documents requis afin d'accéder à la Plateforme**

Les documents demandés lors de la validation de l'accès à la Plateforme (pièce d'identité, justificatif administratifs et professionnels, casier judiciaire) sont collectés exclusivement à des fins de vérifications, afin de garantir la sécurité, la fiabilité et la protection du public.

Ces documents ne sont ni exploités à des fins commerciales, ni cédés à des tiers non autorisés, et sont traités dans le strict respect de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles (RGPD).

L'accès au statut de professionnel sur la plateforme Bonnet CapMayo est soumis à un processus de sélection préalable. La plateforme se réserve le droit de valider ou refuser toute candidature non conforme à la réglementation.

---

### **Vérification annuelle et conformité:**

Les professionnels inscrits sur la plateforme s'engagent à fournir annuellement, aux fins de renouvellement de leur accès à la Plateforme, leur attestation d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCPro) à jour, ainsi que les éventuelles attestations déclaratives et un casier judiciaire (bulletin n°3) vierge.

Bonnet CapMayo se réserve le droit de suspendre l'accès à la plateforme en cas de non-présentation ou de documents expirés. Un rappel pourra être adressé au Professionnel pour transmettre ces documents à jour. L'accès à la plateforme pourra être suspendu en cas de non-présentation ou de documents expirés.

### **Double qualité des professionnels**

Les professionnels référencés peuvent également effectuer des achats de produits ou de biens proposés sur la plateforme en qualité de clients.

Ces achats sont indépendants de leur activité de prestataire et soumis aux présentes CGV applicables aux clients.

## **10. Conditions d'hygiène – sécurité**

Dans un souci de respect des règles d'hygiène, de sécurité et de confort, le client s'engage à mettre à disposition du professionnel intervenant l'ensemble du matériel personnel, notamment: serviettes propres, brosses, peignes et tout autre accessoire d'usage strictement personnel.

En l'absence de matériel conforme ou en cas de conditions d'hygiène insuffisantes, le professionnel se réserve le droit de reporter ou de refuser de fournir la prestation, sans que la responsabilité de Bonnet CapMayo ne puisse être engagée.

Les Professionnels du réseau Bonnet CapMayo s'engagent à appliquer les règles d'hygiène et de sécurité conformes à la réglementation et normalement attendues dans le cadre de la fourniture des prestations faisant l'objet des présentes CGV.

Bonnet CapMayo se réserve le droit de suspendre l'accès à la plateforme en cas de manquement répété ou grave aux règles d'hygiène.

Ces mesures d'hygiène et de sécurité relèvent exclusivement des exigences d'hygiène et de qualité des prestations et ne constituent en aucun cas un acte médical ou paramédical, ni lien de subordination. Ces mesures sont portées à la connaissance du professionnel et du client.

---

## **11. Garantie commerciale**

Bonnet CapMayo propose à tout client une garantie “satisfait ou remboursé” sous forme d’un avoir valable pour une prochaine prestation avec le même professionnel. Cette garantie constitue un engagement de qualité des prestations fournies par l’Accompagnant(e) et Coach Capillaire Agréé(e) du réseau.

Aucun remboursement financier n’est dû par Bonnet CapMayo. Le Professionnel s’engage, le cas échéant, à proposer une nouvelle intervention sans facturation supplémentaire, sous réserve de la validation préalable par la plateforme.

### **Conditions de mise en œuvre:**

Le client doit signaler son insatisfaction dans un délai de 48 heures après la prestation.

La demande doit être formulée par email ou via le formulaire dédié sur le site de Bonnet CapMayo.

L’avoir est valable 3 mois à compter de sa délivrance et ne peut être utilisé que pour une nouvelle prestation avec le même Professionnel ayant réalisé la prestation initiale.

### **Exclusions:**

Cette garantie ne couvre pas les prestations incluant les rajouts de mèches ou d’extensions, en cas de mauvaise utilisation des produits, le non-respect des recommandations de l’Accompagnement(e) et Coach Capillaire Agréé(e) ou tout incident lié à des conditions médicales ou particulières.

Bonnet CapMayo se réserve le droit de valider ou de refuser la demande d’avoir après analyse de la situation.

### **Objectif:**

Cette garantie permet au Client de bénéficier d’une prestation de qualité et au Professionnel de préserver son revenu, tout en renforçant la confiance dans le réseau Bonnet CapMayo.

La garantie “satisfait ou remboursé” s’applique uniquement aux prestations de services «Formules Bien-Être capillaire» réalisées par les Accompagnant(e)s et Coachs Capillaires Agréé(e).

Les produits capillaires, les goodies vendus sur la plateforme ne sont pas concernés par cette garantie.

## **12. Annulation - Remboursement - Indisponibilité - Mise en attente -**

### **Reprogrammation**

Les prestations annulées par le client sont acceptées et remboursées au moins soixante-douze (72) heures suivant la commande effectuée sur la plateforme.

---

En cas d'annulation de plus de soixante-douze (72) heures suivant la commande effectuée par le client, aucun remboursement ne pourra être effectué, sauf cas de force majeure.

En cas d'annulation conforme aux présentes CGV, le remboursement est effectué automatiquement par Bonnet CapMayo.

Lorsque le client valide et règle une prestation de service sur la Plateforme, le paiement est automatiquement sécurisé via notre système de paiement en ligne. Le professionnel doit valider la prestation après son exécution. Cette validation autorise le paiement du professionnel.

En cas d'indisponibilité du client, celui-ci s'engage à informer le professionnel et la plateforme dans les meilleurs délais (au plus tard soixante-douze (72) heures à l'avance).

La commande pourra être mise en attente et reprogrammée dans un délai maximum d'un mois avec le même professionnel. A défaut, un remboursement pourra être proposé.

Toute absence non signalée pourra entraîner la facturation de la prestation. A défaut de reprogrammation dans ce délai, un remboursement pourra être proposé.

### **13. Offres promotionnelles**

Les offres promotionnelles proposées par Bonnet CapMayo sont facultatives et soumises à conditions.

Sauf mention contraire:

- Elles ne s'appliquent uniquement que sur les prestations sur la page «PROMO»
- Elles ne sont pas cumulables entre elles
- C'est le Professionnel indépendant qui autorise l'offre promotionnelle au client, seul fournisseur de la Prestation
- Elles ne sont pas échangeables, ni cessibles ni remboursables

Bonnet CapMayo se réserve le droit de modifier, suspendre ou retirer toute offre promotionnelle en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive.

### **14. Carte de fidélité**

La carte de fidélité est un outil administratif et technique permettant l'accès aux avantages de la plateforme, la gestion des paiements et l'identification sécurisée du client.

La carte fidélité constitue un service numérique nominatif et personnel, associée au compte du client et permettant l'accès à des fonctionnalités et avantages spécifiques proposés par la plateforme Bonnet CapMayo.

En cas de rétractation de la commande ou de demande d'annulation d'une carte fidélité, aucun remboursement ne pourra être accordé, quelle que soit la raison invoquée, dès lors que la commande a été validée.

---

Le client reconnaît et accepte expressément que la commande d'une carte fidélité vaut engagement ferme, celle-ci étant immédiatement associée à son compte client numérisé et ne pouvant être réattribuée ou transférée.

Elle ne constitue pas un abonnement, ni une prestation de service, ni une obligation d'achat. Elle est nominative et peut être associée à un ou plusieurs comptes clients, notamment lorsqu'elle est acquise pour une ou plusieurs structures. Dans le cadre de leur utilisation, le client reconnaît que les prestations achetées sont réalisées par des professionnels indépendants. En cas de litige ou de dommage, le client déclare avoir recours directement et exclusivement auprès du professionnel concerné, notamment via son assurance responsabilité civile professionnelle.

## **15. Goodies**

Bonnet CapMayo propose à la vente à titre promotionnel des goodies incluant des oeuvres artistiques (tableaux) réalisées par la fondatrice Bonnet CapMayo elle-même.

Les tableaux proposés par Bonnet CapMayo sont exclusivement des oeuvres artistiques personnalisées, réalisées sur demande expresse du client à partir d'une photographie, d'une image ou d'un visuel transmis par celui-ci. La création est réalisée selon l'interprétation artistique de la créatrice, ce que le client reconnaît et accepte expressément. Compte tenu de la nature artistique et subjective de la prestation, aucune obligation de reproduction strictement conforme à l'image d'origine ne peut être exigée.

Dans ce cadre, le client garantit disposer de l'ensemble des droits nécessaires sur l'image transmise (droit d'auteur, droit à l'image des personnes représentées) et en assume l'entière responsabilité. Le client garantit Bonnet CapMayo contre toute action en contrefaçon ou action en concurrence déloyale et, à ce titre, prendra à sa charge les frais (y compris les frais raisonnables d'avocats) et les dommages et intérêts auxquels Bonnet CapMayo pourrait être condamné par décision de justice devenue exécutoire et ayant pour base exclusive la démonstration (i) d'une contrefaçon d'un droit de propriété intellectuelle au sein du pays correspondant au lieu d'utilisation de la Plateforme ; (ii) d'un acte de concurrence déloyale.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les oeuvres artistiques personnalisées, réalisées selon les spécifications du client ou nettement personnalisées, ne bénéficient pas du droit de rétractation.

Les oeuvres artistiques sont réalisées dans la limite des capacités de production disponibles. Les délais de réalisation sont communiqués à titre indicatif.

En cas de défaut matériel manifeste affectant l'oeuvre livrée, notamment en cas de support endommagé ou d'erreur manifeste par rapport aux éléments fournis par le client (image, visuel de référence, format, cadre) un échange ou un remboursement pourra être proposé conformément aux dispositions légales applicables.

---

## **16. Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales, le client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours pour l'achat d'un produit physique.

Ce droit ne s'applique pas aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, ni aux services numériques dont l'exécution a commencé avec l'accord du client.

## **17. Limitation de responsabilité**

La responsabilité de Bonnet CapMayo est limitée à son rôle d'intermédiaire et de gestion administrative et des paiements, incluant :

- la bonne organisation de mise en relation avec le Professionnel
- la gestion de la relation Client/Professionnel
- le processus de la commande et de son paiement

### **Bonnet CapMayo ne saurait être tenu responsable:**

- de la mauvaise exécution des prestations réalisées par les professionnels indépendants
- de la mauvaise utilisation des conseils ou produits par le client
- de l'absence de résultat attendu

Bonnet CapMayo fournit sur demande l'attestation fiscale de référence nécessaire aux clients pour toute démarche administrative et fiscale au Client.

Bonnet CapMayo ne pourra être tenue responsable d'un dommage éventuellement subi par un client ou un professionnel au titre de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser tout ou partie de la Plateforme. Bonnet CapMayo ne pourra pas davantage être tenue responsable des conséquences de tous ordres générées par le réseau Internet ou le système d'information du client ou du professionnel, tel qu'un éventuel dysfonctionnement, panne, retard ou interruption de l'accès aux réseaux de communications électroniques y compris Internet.

La responsabilité de Bonnet CapMayo ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable à un cas fortuit ou de force majeure tel que défini par le Code civil et précisé par la jurisprudence.

En tout état de cause, sous réserve des dispositions impérative de la loi applicable, la responsabilité de Bonnet CapMayo, en cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations prévues aux présentes, toutes causes confondues et quelles que soient les circonstances, ne pourra excéder le plus élevé des montants suivants :

- (i) le montant total des commissions versées au professionnel effectivement versées par la Plateforme au professionnel au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage ; ou
- (ii) cinq cents (500) euros TTC.

---

En aucun cas Bonnet CapMayo ne pourra être tenue responsable des dommages indirects subis par le client ou le professionnel, ainsi que, notamment, de toutes pertes de profits, de chiffre d'affaires, de bénéfices, d'économies anticipées, de clientèle.

## **18. Données personnelles – RGPD**

En tant que responsable de traitement, Bonnet CapMayo collecte et traite les données personnelles relatives aux clients et aux professionnels autorisés à accéder à la Plateforme (ci-après, les « **Personnes Concernées** »).

Les finalités de la collecte et du traitement sont les suivantes:

- Dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente :
  - Fournir aux Personnes Concernées un accès à la Plateforme ;
  - Fournir aux Personnes Concernées les services d'assistance et de support dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme.
  
- Mettre en œuvre des opérations de prospection commerciale, dans le cadre de la poursuite des intérêts légitimes de Bonnet CapMayo et notamment de la mise en œuvre de son activité.

Bonnet CapMayo conserve les données des Personnes Concernées pendant la durée du contrat liant Bonnet CapMayo aux Personnes Concernées. A la résiliation ou la cessation des présentes Conditions Générales de Vente pour quelque cause que ce soit, Bonnet CapMayo conserve les données personnelles pendant la durée nécessaire au respect de ses obligations comptables et légales.

Bonnet CapMayo transmet, le cas échéant, les données personnelles des Personnes Concernées aux destinataires suivants :

- aux personnes physiques autorisées par Bonnet CapMayo à traiter ces données, après avoir signé un accord de confidentialité, et notamment les Professionnels indépendants de Bonnet CapMayo ;
- au prestataire d'hébergement de la Plateforme, qui stocke les données de Bonnet CapMayo, en ce compris les données personnelles des Personnes Concernées, et est tenu de veiller à la confidentialité des données ;
- à des sous-traitants le cas échéant ;
- à tout tiers en cas de fusion-acquisition, cession totale ou partielle d'actifs, changement de contrôle ou toute autre forme de restructuration mise en œuvre par Bonnet CapMayo ;
- aux conseillers externes de Bonnet CapMayo (avocats, comptables, commissaires aux comptes, etc.) tenus à une obligation de confidentialité ;
- aux autorités compétentes en application de la loi applicable et/ou d'une décision de justice.

Aucun transfert des données personnelles des Personnes Concernées hors Union européenne n'a lieu

Ce traitement pourra donner lieu à l'exercice par les Personnes Concernées de leurs droits (i) d'obtenir la

---

communication et, le cas échéant, la rectification ou la suppression des données les concernant, (ii) de demander l'effacement ou la limitation du traitement, (iii) de s'opposer au traitement pour des motifs légitimes, (iv) de demander la portabilité des données les concernant, afin de les récupérer et de les conserver, et (v) d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente.

Conformément aux dispositions de la réglementation applicable, les Personnes Concernées disposent du droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et d'effacement de leurs données. Le cas échéant et en fonction du type de données concernées, elles disposent également d'un droit à la portabilité conformément au RGPD.

Enfin, les Personnes Concernées disposent également du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs données personnelles après leur décès dans les conditions prévues par la loi applicable. Les Personnes Concernées peuvent exercer l'ensemble de leurs droits auprès de Bonnet CapMayo en justifiant de leur identité par écrit à l'adresse électronique suivante : [contact@bonnetcapmayo.fr](mailto:contact@bonnetcapmayo.fr).

En cas de litige avec Bonnet CapMayo concernant la collecte et le traitement de leurs données personnelles, et après avoir déjà fait valoir leurs droits auprès de Bonnet CapMayo, les Personnes Concernées ont la possibilité de déposer une plainte auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

## **19. Continuité de service**

Bonnet CapMayo met en place un dispositif visant à favoriser la continuité de service en cas d'indisponibilité ponctuelle ou définitive d'un Accompagnant(e) et Coach Capillaire.

Lorsque cela est possible et uniquement à la demande expresse du client, Bonnet CapMayo peut proposer la mise en relation avec un(e) autre Accompagnant(e) et Coach Capillaire déclaré(e).

La continuité de service constitue une facilité proposée par la plateforme et ne saurait être assimilée à une obligation de résultat ou à une garantie systématique de remplacement.

## **20. Résiliation**

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales de Vente, le contrat sera résolu de plein droit un (1) mois après réception par la Partie défaillante d'une mise en demeure restée sans effet, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, mentionnant l'intention de faire application de la présente clause, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être réclamés à la Partie défaillante.

Par ailleurs, Bonnet CapMayo se réserve le droit de mettre fin de plein droit à tout moment à l'accès à la plateforme, à une carte fidélité avec un client en cas de:

- manquement grave aux présentes Conditions Générales de Vente
- usage frauduleux ou abusif de la plateforme
- comportement contraire aux valeurs, à l'éthique ou à l'image de Bonnet CapMayo
- manquement aux obligations légales ou réglementaires

---

Cette résiliation peut intervenir de plein droit sans indemnité, après notifications par tout moyen écrit.

Elle n'affecte pas les prestations déjà réalisées ni les paiements dus au titre des services effectivement exécutés.

En cas de résiliation du contrat, l'accès à la Plateforme sera immédiatement désactivé et le client ou le professionnel n'aura plus accès à la Plateforme. Le client ou le professionnel devra immédiatement cesser l'utilisation de la Plateforme. Le client ou le professionnel s'engage également à détruire toutes informations relatives au fonctionnement de la Plateforme qui lui auraient été communiquées sur support numérique et/ou papier, et à en justifier par écrit à Bonnet CapMayo à première demande.

## **21. Loi applicable, médiation et litiges**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux dispositions légales.

A DÉFAUT, LA RÉOLUTION AMIABLE, ET SOUS RESERVE DES DISPOSITIONS IMPERATIVES DE LA LOI APPLICABLE, LE LITIGE SERA SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DU SIEGE SOCIAL DE BONNET CAPMAYO.

## **22. Propriété intellectuelle – droit d'usage de la plateforme**

Les services, outils, offres, formules, cartes de fidélité, parcours clients et modalités de fonctionnement proposés par Bonnet CapMayo constitue un modèle économique structuré, original et protégé.

Toute tentative visant à contourner la plateforme, à reproduire tout ou partie du modèle économique, organisationnel ou commercial sans autorisation écrite est strictement interdite.

Bonnet CapMayo se réserve le droit de suspendre ou supprimer à l'accès à la plateforme, de résilier tout compte utilisateur, et d'engager toute action utile à la protection de ses intérêts.

La Plateforme, en ce compris leurs contenus, textes, illustrations, photographies et images respectifs, ainsi que tous autres éléments visuels et sonores, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont la propriété exclusive de Bonnet CapMayo et/ou de tiers contractuellement liés à Bonnet CapMayo. La Plateforme contient des secrets commerciaux et des informations confidentielles protégés. La Plateforme est protégée par les législations françaises et internationales relatives aux droits de la propriété intellectuelle (droit d'auteur, droit sui generis des bases de données, droit des brevets et droit des marques notamment).

---

Sous réserve du respect des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente, Bonnet CapMayo concède au client ou au professionnel le droit limité, personnel, non exclusif, non-transférable, non-cessible et insusceptible de sous-licence, pendant la durée du contrat et sur le territoire sur lequel il est situé, d'accéder à et d'utiliser la Plateforme. Le droit d'accès et d'utilisation ainsi concédé permet à l'utilisateur d'afficher tout ou partie de la Plateforme dans le cadre de cet accès et de cette utilisation, pour toute la durée d'utilisation de la Plateforme. L'utilisateur est uniquement autorisé à accéder à et à utiliser la Plateforme à des fins personnelles ou professionnelles (en fonction de son profil), et pour ses besoins internes propres.

L'utilisateur est responsable de tout usage effectué par toute personne accédant à la Plateforme par le biais de ses login et mot de passe.

Tout autre usage est expressément réservé. En particulier, l'Utilisateur s'interdit, sauf dans les limites autorisées par la loi applicable :

- d'accéder à et/ou de reproduire et/ou de copier et/ou de représenter et/ou d'utiliser et/ou d'extraire tout ou partie de la Plateforme à toute autre fin que celles expressément prévues aux présentes ;
- de désassembler, décompiler, effectuer l'ingénierie inverse de tout ou partie de la Plateforme, ou de tenter d'en découvrir d'une manière quelconque le code source. La Plateforme ne peuvent être utilisés avec un autre logiciel ou une autre application, et Bonnet CapMayo ne communiquera pas à l'Utilisateur les informations nécessaires à l'interopérabilité de l'application logicielle accessible via la Plateforme avec un autre logiciel créé de manière indépendante ;
- d'adapter, de traduire, de modifier ou de créer des produits ou œuvres dérivés de tout ou partie de la Plateforme ;
- d'accéder à et/ou d'utiliser une quelconque partie de la Plateforme en vue de développer ou de maintenir, et/ou d'aider un tiers à développer ou maintenir des produits ou services faisant concurrence à la Plateforme ;
- de commercialiser, distribuer, vendre, concéder en licence, sous-licencier, donner à bail, transférer, céder, héberger, externaliser ou exploiter commercialement par tout autre moyen ou mettre à disposition, de quelque manière que ce soit, tout ou partie de la Plateforme ;
- de réaliser ou divulguer l'un quelconque des tests de sécurité associés à la Plateforme: découverte de réseau, identification de ports et de services, audit de vulnérabilité, recouvrement/décodage de mots de passe, essais en accès à distance ou essais de pénétration ;
- d'effectuer tout acte ou tout agissement non expressément autorisé dans le cadre des présentes ou susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de Bonnet CapMayo.

Par ailleurs, les marques et logos apposés sur la Plateforme par Bonnet CapMayo sont des marques déposées ou enregistrées appartenant à Bonnet CapMayo ou ses partenaires. Les présentes Conditions Générales de Vente ne concèdent aucun droit à l'utilisateur sur les marques dont Bonnet CapMayo et ses concédants et partenaires sont titulaires.

---

### **23. Satisfaction client et amélioration des services**

La satisfaction des clients est une priorité. Les informations et les retours recueillis dans le cadre des commandes, des prestations et des échanges avec la plateforme peuvent être utilisés à des fins de suivi, de qualité et d'amélioration continue des services proposés, dans le respect et la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.

### **24. Acceptation et modifications des CGV**

La validation d'une commande ou d'une réservation via la plateforme emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Bonnet CapMayo se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment et en informera chaque client ou professionnel par e-mail.

Les modifications apportées seront effectives quinze (15) jours calendaires après avoir été mises en ligne. Pendant cette période de quinze (15) jours calendaires, chaque client ou professionnel pourra notifier à Bonnet CapMayo son refus de ces changements, auquel cas les présentes Conditions Générales de Vente (et donc son droit d'utiliser la Plateforme) prendront fin au terme de la période de quinze (15) jours calendaires.