

POLITIQUE D'ANNULATION - PLACY

Chez PLACY

Nous croyons qu'une bonne expérience de réservation repose sur la confiance, la transparence et le respect mutuel entre les professionnels, les clients et notre plateforme.

Cette politique d'annulation a été mise en place afin de garantir une organisation optimale des rendez-vous, de limiter les désistements de dernière minute et de préserver le temps des professionnels comme celui des clients.

En utilisant PLACY, vous acceptez les règles décrites ci-dessous.

Article 1 – Objet

La présente Politique d'annulation définit les conditions applicables aux annulations, modifications et absences concernant les réservations effectuées via la plateforme PLACY.

Elle s'applique à tous les utilisateurs de la plateforme, qu'ils soient clients ou professionnels.

Article 2 – Annulation par le client

Le client peut annuler sa réservation directement depuis son espace personnel ou en contactant le professionnel.

Afin de permettre au professionnel de réorganiser son planning, il est recommandé d'effectuer toute annulation **au moins vingt-quatre (24) heures avant l'heure prévue du rendez-vous**.

Une annulation réalisée dans ce délai est considérée comme normale et n'entraîne aucune conséquence.

Article 3 – Annulation tardive

Lorsqu'une annulation intervient moins de vingt-quatre (24) heures avant le rendez-vous, le professionnel en est automatiquement informé.

PLACY ne facture aucune pénalité au client. Toutefois, le professionnel reste libre d'appliquer sa propre politique commerciale si celle-ci est clairement affichée sur son profil et portée à la connaissance du client avant la réservation.

Article 4 – Absence

Lorsqu'un client ne se présente pas au rendez-vous sans avoir annulé au préalable, cette réservation est considérée comme une **absence non justifiée**.

En cas d'absences répétées ou d'utilisation abusive de la plateforme, PLACY pourra :

- Adresser un avertissement au client ;
- Suspendre temporairement son compte ;
- Limiter son accès à certaines fonctionnalités ;
- Ou, dans les cas les plus graves, supprimer définitivement son compte.

Article 5 – Annulation par le professionnel

Le professionnel s'engage à limiter les annulations aux situations exceptionnelles.

En cas d'empêchement, il doit informer le client dans les meilleurs délais et lui proposer, lorsque cela est possible, un nouveau créneau de réservation.

Le professionnel est responsable de la bonne gestion de son agenda et doit veiller à maintenir ses disponibilités à jour sur PLACY.

Article 6 – Modification

Le client ou le professionnel peut demander une modification de la date ou de l'heure d'un rendez-vous.

Toute modification reste soumise à la disponibilité du professionnel.

La modification n'est définitive qu'après confirmation par le professionnel ou validation sur la plateforme.

Article 7 – Paiement

Lorsque le paiement en ligne est disponible et qu'un acompte ou un paiement intégral a été effectué, les modalités de remboursement sont déterminées par les conditions du professionnel concerné.

PLACY agit uniquement comme intermédiaire technique et ne décide pas des remboursements liés aux prestations.

Article 8 – Force majeure

Aucune pénalité ne pourra être appliquée lorsqu'une annulation résulte d'un cas de force majeure, notamment :

- Catastrophe naturelle,
- Accident grave,
- Problème de santé majeur,
- Décision des autorités publiques,
- Tout autre événement indépendant de la volonté des parties.

Article 9 – Respect mutuel

PLACY encourage l'ensemble de ses utilisateurs à adopter un comportement respectueux.

Le respect des horaires, l'information en cas d'empêchement et la courtoisie contribuent au bon fonctionnement de la plateforme et à une meilleure expérience pour tous.

Article 10 – Évolution

PLACY se réserve le droit de modifier la présente Politique d'annulation afin de tenir compte de l'évolution de ses services, des besoins des utilisateurs ou des exigences légales.

Toute nouvelle version sera publiée sur la plateforme et prendra effet dès sa mise en ligne.

Article 11 – Contact

Pour toute question relative à la présente Politique d'annulation, les utilisateurs peuvent contacter PLACY via les moyens de communication mis à leur disposition sur la plateforme.