

## **Charte des droits du client et devoirs du vendeur de perruques**

ICI, VOTRE PROFESSIONNEL S'ENGAGE À :

### **Conditions d'accueil**

- 01 Accueillir de façon attentive et respectueuse toute personne désireuse d'information sur les perruques (ou « prothèses capillaires »).
- 02 Recevoir les clients sur rendez-vous, s'ils le souhaitent.
- 03 Prévoir une durée suffisante (de l'ordre d'une heure) par rendez-vous.
- 04 Recevoir le client dans un espace garantissant la discrétion et la confidentialité.
- 05 Permettre au client d'être accompagné par la personne de son choix, durant toute la durée du rendezvous.

### **Présentation de la gamme et essayage**

- 06 Présenter au client la diversité de la gamme des produits disponibles (de façon immédiate ou dans un délai de quelques jours).
- 07 Informer le client sur la totalité de l'échelle des prix existants.
- 08 Indiquer le prix des modèles sur les catalogues et prospectus publicitaires.
- 09 Proposer au client d'essayer différents modèles, pour qu'il puisse faire son propre choix.
- 10 Apprendre au client à mettre en place sa perruque.
- 11 Donner au client des conseils d'entretien pour la perruque.
- 12 Vendre une perruque adaptée aux mensurations du client.
- 13 Communiquer au client les références précises du (ou des) modèle(s) sélectionné(s) par ses soins, afin qu'il puisse revenir l'acheter dès qu'il en ressentira la nécessité.

### **Conditions d'achat**

- 14 Disposer d'un numéro d'identification attribué par l'Assurance maladie, ou être conventionné, et établir la facture d'achat sur une feuille de soins, si le client présente une ordonnance médicale pour l'achat d'une prothèse capillaire, afin qu'il puisse bénéficier du remboursement de la Sécurité sociale et d'une éventuelle assurance complémentaire.
- 15 Pratiquer le tiers-payant légal avec les clients affiliés à la Couverture Maladie Universelle (CMU) et à l'Aide médicale d'Etat (AME).
- 16 Apporter une aide administrative, concernant les documents à fournir à l'Assurance maladie et à une éventuelle assurance complémentaire, pour la prise en charge financière de la perruque.

### **Services après-vente**

- 17 Assurer gracieusement la pose de la perruque (y compris coiffage et coupe si nécessaire), notamment si elle a été achetée avant la chute partielle ou totale des cheveux.
- 18 Conseiller le client, après l'achat de la perruque, s'il ne parvient pas à la mettre en place ou à l'entretenir convenablement.
- 19 Offrir au client la possibilité de rapporter la perruque - si elle n'a pas été portée ni modifiée - sous huit jours après l'achat, dans son emballage d'origine, accompagnée de la facture. Le client aura alors la possibilité de l'échanger contre une seconde perruque ou bien de bénéficier d'un avoir dans le magasin.

CES ENGAGEMENTS SONT ÉGALEMENT VALABLES EN CAS DE VENTE À DOMICILE OU À L'HÔPITAL. ILS SONT RENOUVELÉS TOUS LES DEUX ANS.