



## LE CONCEPT

Le concept de Dâr Layla est simple, c'est la privatisation.

Lorsque vous réservez votre soin hammam, le hammam n'est que pour vous seule. Il en va de même si vous réservez pour vous et votre mari, enfant ou entres amies, le créneau ne sera que pour vous deux, vous trois, etc....

La règle est, tant que vous n'êtes pas sortie du hammam, personne n'y entre. Tout simplement !

Cela dit, ce n'est pas parce que vous avez réservé votre créneau pour vous seule, que vous pouvez le jour du rendez-vous venir finalement accompagnée. Il faut savoir que, lorsque vous réservez votre soin en ligne, l'agenda vous propose un créneau pour le soin SOLO pour une durée de personne qui vient seule. Si vous venez accompagnée, la personne ne pourra pas bénéficier d'un soin et devra régler l'entrée du hammam.

Pour les couples, la privatisation ne vous donne pas le droit de vous mettre nu dans le hammam, et encore moins me mettre à la porte ! (C'est du déjà vu !)

## LES ACOMPTES

Pour toute prise de rendez-vous, il vous sera demandé un acompte de 30% non remboursé. C'est tout l'intérêt de l'acompte. Si vous ne venez pas, vous perdez l'acompte de 30% et Dâr Layla les 70% qu'elle avait prévu d'encaisser.

Je peux être très humaine et compréhensive, mais j'aime l'idée qu'on le soit envers moi aussi. Vous serez d'accord pour dire que Dâr Layla n'est en rien responsable de vos aléas !

Donc, que vous soyez malade, covid, grippe, fièvre, gastro, que vous ayez une réunion improvisée, la grève des bus, votre voiture en panne etc., j'en serais désolée.

Cela dit, vous avez quand même le droit et le principe de m'appeler pour annuler le rdv.

Aussi, le rendez-vous peut être reporté s'il est modifié 3 jours avant le rendez-vous. Pourquoi ce délai ? Parce que comme c'est de la privatisation, après annulation, il nous faut arriver à vous remplacer. Tout simplement !

# LES RETARDS

Cela peut arriver même aux meilleurs ! Et il est normal et plein de bon sens, de comprendre que si votre créneau horaire n'est pas respecté, votre soin sera réduit et sans diminution tarifaire.

Il n'est pas pensable pour moi de mettre en retard mon prochain rendez-vous parce que vous l'êtes.

Exemple : Marie prend un rendez-vous à 14h pour un gommage. Une fois le soin fini, à 15h20, elle doit aller directement à l'école pour 16h chercher son fils. Vous serez d'accord pour dire qu'il n'y a pas de raison qu'elle soit en retard ou qu'elle se mette la pression pour chercher son fils.

A chacun son organisation et son planning. C'est pour moi juste du bon sens !

Donc rien de personnel

# MASSAGE

A moins d'être Jason Statham, Denzel Washington, Marc Ruffalo, Sheemar moore, ou Bradley Cooper, pour les massages fait aux hommes, garder les sous-vêtements est obligatoire.

Pour ceux qui n'en portent pas, ils devront garder le pantalon et se verront faire un massage du dos ou du visage uniquement, et, si ça ne convient pas, ils pourront repartir. Dans ce cas, l'acompte ne sera pas rendu...

Messieurs, vous êtes avertis !

# COIN BEAUTE

Il a été mis en place pour vous satisfaire. Déodorants homme/femme, gel, mousse et cire cheveux, soin démêlant, coton-tige, démaquillant, crème pour le corps, brosses, fer à lisser et sèche-cheveux, qui ne servent qu'à sécher vos cheveux, et non faire un brushing.

Une fois le soin fini, vous avez 15 minutes pour vous rhabiller et vous sécher les cheveux ou vous maquiller.

Pour celles qui ont besoin de plus de temps, vous pouvez prendre le thé à l'étage pendant votre mise en beauté.

# LES CARTES CADEAUX

Quelle histoire ces cartes !

On n'arrive à un stade où vendre des cartes devient compliqué !

Comme dans tous secteurs d'activité, les cartes ont une date de validité.

3 mois, 6 mois et 1 an.

Chez Dâr Layla, c'est 6 mois. Je suis donc dans la moyenne !

IL est indiqué sur chaque carte cadeau, la date de validité, et qu'il est conseillé, comme il y a un délai d'attente de 2 mois pour les week-end, de prendre contact rapidement, même si c'est pour fixer un rdv dans 2,3 ou 4 mois.

Il est aussi indiqué sur celle-ci, que pour toute annulation, comme pour les acomptes, vous vous verrez perdre 30% du montant du forfait lors du prochain rendez-vous. Il est aussi indiqué sur celle-ci, qu'elle doit être rendue le jour du rdv. Sans la carte, vous ne pourrez effectuer votre soin, donc conservez là bien.

En dehors de la période de Noël et la fête des mères, je mets à disposition un bon à imprimer (en fin de page). Il n'aura aucune valeur. Il vous permettra juste d'offrir quelque chose de physique.

Vous y inscrivez le soin que vous offrez à la personne, celle-ci me contactera pour la prise de rendez-vous et me transmettra votre numéro de téléphone. Une fois la prise de rendez-vous effectuée, je vous contacterai pour effectuer le règlement en institut ou par virement.