

QUESTIONS FRÉQUENTES (FAQ's)

Q: On m'a dit que certaines personnes avaient été infectées suite à l'utilisation d'instruments non-stérilisés. Comment être certaine que mes soins seront sécuritaires?

R: La stérilisation est probablement l'aspect le plus significatif de toute opération d'esthétique. Il est vital que chaque outil soit proprement stérilisé, après chaque client. Tous nos outils en acier inoxydable et notre équipement d'esthétique sont aseptisés et désinfectés à l'aide de produits de qualité hospitalière et si nécessaire stérilisés à l'aide d'appareils à rayonnement ultraviolet C.

Notre méthode de stérilisation est la suivante:

- Nettoyage complet de tous nos outils et instruments;
- Pulvérisation ou trempage des outils et instruments dans un assainisseur de qualité hospitalière, selon les instructions du fabricant;
- Les outils et instruments plus difficiles à stériliser, tels que des limes, tampons polisseurs et bâtons d'oranger sont remis à chaque client respectif, après leur utilisation.
- Ampoule de stérilisation à rayonnement ultraviolet C.
- Des doublures de pédiluves jetables sont utilisées lors de pédicures et une nouvelle doublure est utilisée pour chaque client.
- Des gants jetables en vinyle sont utilisés pour tout traitement aux pieds.
- Des serviettes et de la lingerie propre sont utilisés pour chaque client.

Cette procédure est mise en pratique suite à chaque traitement ainsi qu'après chacun de nos clients. Tous nos techniciens sont formés pour adhérer à cette procédure. Un laps de temps suffisant est donné après chaque client pour permettre au technicien de suivre cette procédure à la lettre. Votre sécurité et votre confiance sont nos priorités!

Q: Pourquoi dois-je compléter et signer un formulaire d'exonération?

R: Avant tout soin, nous vous demandons de compléter un questionnaire de santé afin que nous puissions vous offrir des soins adéquats pour votre état de santé. Malheureusement, un client pourrait omettre de divulguer ou même ignorer certains détails à propos d'un état de santé. Le formulaire sert à protéger nos clients et employés en déterminant si des interactions ou conflits entre nos soins et une problématique connue pourraient potentiellement affecter votre santé. Cette information est confidentielle et est conservée précieusement.

Nous adresserons avec plaisir toute inquiétude afin d'assurer votre confort et votre sécurité lors de l'octroi de soins d'esthétique. Votre opinion nous est cruciale!

Q: Est-ce que vos esthéticiennes sont expérimentées ?

R: Tous nos employés sont certifiés et ont reçu des formations, en plus d'avoir acquis de l'expérience de travail.

La propriétaire, Trudy Albert a plus de 25 années d'expérience et a œuvré dans de nombreux salons et spas, en plus d'avoir reçu des formations rigoureuses en soins de la peau, des pieds et des ongles. Elle a aussi été propriétaire et gestionnaire d'un salon d'esthétique pendant plusieurs années.

Q: Est-ce que mes enfants et animaux de compagnie peuvent être présent lors de mes soins ?

R: Oui. Par contre, certains équipements (chauffe-cire, vaporisateur, etc.) pourraient être dangereux pour un enfant si des précautions adéquates ne sont pas prises. Il est recommandé que les bambins, jeunes enfants et animaux de compagnie ne soient pas présents dans la pièce où sont octroyés les soins.

Les enfants âgés de moins de 16 ans doivent être accompagnés d'un parent ou tuteur pour bénéficier de soins en esthétique.

Q: Offrez-vous des soins aux hommes ?

R: Oui. Nous offrons des services professionnels et de la discrétion à toute personne. Par contre, pour la sécurité de notre personnel, nos services pour hommes sont uniquement offerts dans le cadre de services aux couples ou groupes mixtes.

Q: Offrez-vous des massages ?

R: Nos esthéticiennes offrent uniquement des massages des mains, pieds, du visage, de la tête et des épaules et ces derniers ne sont pas couverts par les assurances privées. Des arrangements spéciaux peuvent par contre être pris pour vous offrir les services de massothérapeutes certifiés, grâce à des partenariats de confiance.

Q: Que dois-je faire pour me préparer à recevoir des soins d'esthétique à mon domicile ?

R: Tout ce qui est requis est la fourniture d'un espace adéquat pour notre équipement (table pour soin facial et épilation, pédiluve et tabouret, table à manucure, etc.) un endroit confortable où vous asseoir (services de pédicure), une prise électrique et l'accès à de l'eau chaude. Nous fournirons tous les outils, équipements, tables et toiles afin d'assurer que votre domicile soit dans le même état à notre départ que lors de notre arrivée.

Nous arriverons approximativement 15 à 30 minutes avant l'heure cédulée de votre rendez-vous pour installer notre équipement. Lors de réservations de groupe, nous arriverons jusqu'à 45 minutes d'avance pour allouer amplement de temps pour l'installation.

- Une surcharge de déplacement peut s'appliquer. Des frais de stationnement vous seront facturés si aucun stationnement n'est disponible sur place.

Si vous avez des questions à propos de nos services, veuillez nous contacter au 819-503-3277.

Q: Est-ce que mes meubles et planchers seront protégés contre les accidents ?

R: Nous protégeons vos meubles et planchers pour éviter tout accident. Des toiles de plancher sont fournies et l'ameublement utilisé dans le cadre de pédicures est recouvert pour protéger ce dernier.

Q: Est-ce que le service à domicile inclut tous les équipements nécessaires à chaque service ?

R: Nous fournissons tous les équipements et la lingerie requis pour l'octroi de nos soins. Cela signifie un service sans soucis et sans gâchis pour vous! La plupart des soins requièrent l'accès à l'eau courante et des installations d'élimination appropriées. Certains soins requièrent l'accès à une prise de courant.

Q: Combien de personnes pouvez-vous servir ?

A: Nous pouvons servir des individus ou des groupes !

Nous pouvons desservir les individus, couples, petits groupes intimes (3+) et nous pouvons même accommoder des groupes allant jusqu'à 9 personnes pour des événements ou party de soirées ou de fin de semaine. Veuillez nous appeler pour toute information relative à des événements de groupe. Un dépôt de 160\$ est requis pour toute réservation de groupe (3+) et 20% de tout dépôt est non-remboursable. Les sommes remises en guise de dépôt seront déduites du coût total des soins octroyés lors de votre événement

Q: Quelles sont mes options ?

R: Vous avez de nombreuses options !

Option A: A La Carte pour les individus, couples ou groupes jusqu'à 8 personnes.

Pour la sécurité de notre personnel, nos services pour hommes sont uniquement offerts dans le cadre de services aux couples ou groupes mixtes.

Les individus, couples ou petits groupes de 8 invités ou moins peuvent choisir n'importe lequel de nos soins de spa. Il s'agit simplement de nous contacter pour fixer le rendez-vous approprié au moment opportun. Veuillez nous appeler pour toute information relative à des événements de groupe.

- Un soin d'une valeur minimale de \$80 est requis pour toute réservation individuelle ;
- Des soins d'une valeur minimale de \$160 sont requis pour toute réservation de groupe (3 personnes ou plus).

Nous offrons aussi des accommodements spéciaux pour les groupes de 10 personnes ou plus qui souhaitent recevoir des mini soins de spa, tels que la mini-manucure, mini-pédicure ou un massage de la tête/du cou/des épaules d'une durée de 20 minutes lors de soirées ou party de groupes.

Voir les options B et C ci-dessous ou nous appeler pour toute information relative à des événements de groupes plus nombreux.

Option B: Stations Spa à taux horaire

Pour les groupes plus nombreux, il est possible d'ajouter des soins de spa à taux horaire à tout événement de groupe tels qu'un rassemblement d'amis, un anniversaire, un mariage, une rencontre formelle, une levée de fonds, une célébration ou un événement corporatif.

Les *Stations Spa à taux horaires* sont facturés à 50\$/heure pour un minimum de 3 heures par station.

Option C: Le Spa Dosette

Vous pouvez choisir l'option simple et économique du *Spa Dosette*. Vous pouvez payer pour cette option vous-même ou séparer les coûts entre les participants, tout en leur permettant de choisir parmi notre vaste sélection de mini services.

Deux techniciens circuleront parmi vos invités (ou installeront un "bar à spa") et offriront un éventail de mini-soins, soit le mini-massage des mains, pieds ou du cou/des épaules, agrémentant le tout d'une *dosette* de la lotion aromathérapeutique de votre choix ! Voilà une façon simple de bénéficier de soins de spa en partageant les coûts entre vos invités. Nous pouvons accommoder jusqu'à 12 invités à l'heure. Cette option n'inclut pas les items décoratifs pour transformer votre salle.

Des soins d'une valeur minimum de 160\$ sont requis pour toute réservation d'un technicien de spa pour une période de 2 heures. Les heures additionnelles sont facturées à un taux horaire de 50\$ par technicien, pour un minimum de deux heures.

Q: A quoi puis-je m'attendre lors d'un événement spa ?

R: La préparation d'un événement spa est similaire à la commande de repas pour emporter. On révise le menu et on fait des sélections à l'avance ! L'hôte de l'événement doit ensuite nous contacter pour réserver la date et l'ordre dans lequel les soins seront octroyés aux invités; nous nous occupons du reste! Nous prenons tout en charge, de l'installation des équipements jusqu'à la fourniture de personnel chevronné et pourvu de produits de qualité. Des soins et services à l'endroit de votre choix!

Nous pouvons nous installer à l'intérieur ainsi qu'à l'extérieur (selon les caprices de dame nature), pour transformer tout endroit en un spa paradisiaque! Il n'y a pas d'endroit trop petit ou trop grand !

Q: Quelle est la durée de chaque soin ?

R: La durée de chaque soin varie selon le soin choisi. Le menu des Services indique clairement la durée de chaque soin. Les mini-soins sont offerts aux groupes et prennent typiquement la moitié du temps alloué aux services complets.

Q: Jusqu'où allez-vous ?

R: Nous desservons toute la région d'Ottawa-Gatineau.

Les premiers 40 kilomètres, aller-retour, sont inclus dans nos services. Une surcharge de déplacement pourrait être applicable au delà de ces régions. Un déplacement maximum de 60 kilomètres, aller-retour est offert et implique la réservation d'un minimum de services. ☐ Les déplacements peuvent être limités en période hivernale.

Q: Quelles méthodes de paiement sont acceptées ?

R: Nous acceptons l'argent comptant, les chèques, Interac, ainsi que les paiements par Amex, Visa et Mastercard.

Les produits ou certificats-cadeaux payés à l'aide de chèques peuvent être retenus pour 6 jours (chèques en devise canadienne) ou 10 jours (chèques en devise américaine) jusqu'à l'encaissement final du chèque.

Q: Puis-je acheter un certificat-cadeau ?

A: Oui. Vous pouvez vous procurer des certificats-cadeaux en ligne, en payant avec votre Visa ou Mastercard à l'aide de PayPal. Vous pouvez aussi nous contacter directement pour l'achat de certificats-cadeaux personnalisés ainsi que pour planifier la livraison. Nous acceptons aussi les paiements en argent comptant et les chèques. Les produits ou certificats-cadeaux payés à l'aide de chèques peuvent être retenus pour 6 jours (chèques en devise canadienne) ou 10 jours (chèques en devise américaine) jusqu'à l'encaissement final du chèque.

Les certificats-cadeaux sont expédiés par Poste Canada et prennent 4 - 5 jours à être livrés. Veuillez nous contacter pour tout autre arrangement de livraison.