**Conditions Générales d'Utilisation et de Passation de Contrats**

Dernière mise à jour le : 23 avril 2025

Les présentes conditions générales d'utilisation et de passation de contrats (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent au site Web de Linova Group Côte d'Ivoire (ci-après, « Beautelic »), dont le domaine est <https://beautelicapp.com> et à son application mobile associée, ainsi qu'à tous ses sites associés ou liés à <https://beautelicapp.com> par Beautelic, ainsi qu'à ses sociétés affiliées ou associées, tel qu’indiqué à l'Annexe I, y compris les sites Web de Beautelic dans le monde entier (ci-après, collectivement, le « Site »). Le Site appartient à Beautelic. Beautelic met par la présente le Site et l'application mobile (ci-après, conjointement, l’« APPLICATION ») à la disposition des utilisateurs (ci-après, l’« Utilisateur » ou les « Utilisateurs »).

Conformément aux dispositions de la législation applicable, les données d'identification du propriétaire du site sont fournies ci-dessous :

Nom de la société : Linova Group Côte d'Ivoire  
Siège social : Cocody, en face du nouveau camp d’Akouedo, Abidjan, Côte d'Ivoire.  
Données d'inscription au registre du commerce : CI-ABJ-03-2025-B13-03460  
Numéro d'identification fiscale : [Numéro à renseigner]  
Capital social : [Capital social à renseigner]

Linova Group Côte d'Ivoire collecte et traite vos données à caractère personnel pour la finalité de la mise en relation des utilisateurs, prestataires de services et partenaires.  
Ce traitement a fait l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la CNIL-Côte d'Ivoire, qui est en cours de traitement par la CNIL-Côte d'Ivoire.  
Vos données peuvent être transférées à des sociétés partenaires à des fins de sécurité des transactions et de lutte contre la fraude. Pour répondre à ces obligations légales, vos données peuvent être transmises aux administrations, institutions financières et autres autorités compétentes. Ce transfert des données à l'étranger, si applicable, a fait l'objet d'une demande auprès de la CNIL-Côte d'Ivoire, qui est en cours de traitement par la CNIL-Côte d'Ivoire.  
Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification et de suppression auprès du service client de Beautelic via l'adresse mail gdpr@beautelicapp.com.

**Index**

1. **Objet**
2. **Accès et inscription des Utilisateurs**
3. **Fonctionnement du service et des modèles de service**
4. **Conditions économiques**
5. **Annulation des commandes et droit de rétractation**
6. **Livraison à domicile d'échantillons gratuits et autres actions commerciales**
7. **Politique relative à la livraison d'articles soumis à des restrictions**
8. **Modération et/ou modification du contenu**
9. **Solidarité Beautelic**
10. **Géolocalisation**
11. **Responsabilités et garanties**
12. **Mises à jour et modifications de l’application**
13. **Propriété intellectuelle**
14. **Divisibilité**
15. **Droit applicable**
16. **Service client et procédure alternative de règlement des litiges**

**Conditions générales particulières de « Beautelic Premium »**  
**Conditions particulières du programme de parrainage client Membre Beautelic (MGM)**  
**Conditions particulières des services à la demande Beautelic Business**  
**Conditions générales particulières du service d’urgence Beautelic**

**1. Objet**

Beautelic est une entreprise technologique dont l'activité principale est le développement et la gestion d'une plateforme technologique par le biais de laquelle certains prestataires de services de beauté locaux (ci-après les « Prestataires ») de certains territoires peuvent proposer leurs services sur l’APPLICATION et, à titre accessoire, le cas échéant et à la demande des Utilisateurs de l’APPLICATION et des consommateurs desdits Prestataires, agir comme intermédiaire pour la mise à disposition immédiate ou programmée des prestations de beauté (ci-après les « Mandataires »). Les Mandataires sont ainsi un réseau de personnes qui proposent leurs services via l'APPLICATION. Lorsqu'ils souhaitent fournir leurs services, ils se connectent sur l’APPLICATION Beautelic et s'engagent à réaliser dans un certain délai le service qui leur a été confié par l’Utilisateur au moyen du mandat susmentionné.

En outre, Beautelic est une plateforme technologique d’intermédiation pour la contractation de services de beauté « à la demande » par des moyens électroniques. Son but est de faciliter la tâche de toute personne ayant besoin d'aide pour ses soins de beauté, de ses achats de produits de beauté ou pour l'organisation d'une prestation auprès des prestataires locaux de beauté, en les déléguant à ces tiers, les Mandataires, qui sont disposés à exécuter volontairement le mandat qui leur est donné par les Utilisateurs.

Dans tous les cas, Beautelic agit uniquement en tant qu'intermédiaire et, par conséquent, sa seule responsabilité et tâche est de gérer l’APPLICATION qui facilite le contact entre l’Utilisateur, le Prestataire et le Mandataire. Beautelic n'est en aucun cas responsable des produits et/ou services proposés via l'APPLICATION, ou de l'exécution de toute prestation de beauté ou de service demandé via l'APPLICATION, conformément à l’Article 11 sur les responsabilités et garanties.

En accédant au Site et/ou à l’APPLICATION et en créant volontairement un profil, tous les Utilisateurs, Prestataires et Mandataires reconnaissent et acceptent expressément et sans ambiguïté les présentes Conditions Générales, ainsi que la Politique de Confidentialité et la Politique en matière de cookies disponibles en ligne. Tout Utilisateur, Prestataire et/ou Mandataire qui n'est pas d'accord avec lesdites Conditions Générales et/ou Politiques s'abstiendra de les utiliser.

**2. Accès et inscription des Utilisateurs**

**2. Accès et inscription des Utilisateurs**  
**2.1. Conditions de base pour l'inscription**  
**Pour être Utilisateur de l’APPLICATION Beautelic, il est essentiel que vous remplissiez les conditions suivantes :**  
• L’Utilisateur doit avoir au moins 18 ans.  
• L’Utilisateur doit remplir fidèlement les champs obligatoires du formulaire d'inscription demandant des données personnelles comme le nom de l'Utilisateur, son adresse électronique, son numéro de téléphone et ses informations de paiement.  
• L’Utilisateur doit lire attentivement les présentes Conditions Générales lorsqu'il accède à l’APPLICATION Beautelic. En outre, l'acceptation des Conditions Générales est une étape essentielle à franchir avant l'inscription.  
• Les Utilisateurs doivent accepter la Politique de confidentialité et de protection des données.  
• Les Utilisateurs doivent accepter la Politique en matière de cookies.  
• Les Utilisateurs doivent se conformer aux Normes de conduite éthique et commerciale des Prestataires disponibles sur https://compliance.beautelicapp.com/public/compliance (à adapter selon les normes locales et spécifiques).

Une fois que toutes les conditions sont remplies et que l'inscription sur l’APPLICATION Beautelic est terminée, Beautelic fournira à l'Utilisateur la confirmation de l'inscription, ainsi que toute autre information nécessaire conformément à la loi applicable.

Tous les Utilisateurs qui peuvent être classés en vertu de la loi applicable comme « consommateurs » bénéficient et sont protégés par toutes les lois et réglementations pertinentes en matière de protection des consommateurs lorsqu’ils utilisent l’APPLICATION Beautelic.

**2.2. Profil et responsabilités des Utilisateurs**  
Lors de leur inscription sur l’APPLICATION Beautelic, les Utilisateurs doivent choisir un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le nom d'utilisateur et le mot de passe sont strictement confidentiels, personnels et incessibles. Pour améliorer la sécurité des comptes, Beautelic recommande aux Utilisateurs de ne pas utiliser les mêmes informations de connexion que sur les autres plateformes. Dans tous les cas, Beautelic ne garantit pas la sécurité du compte ou du profil.

Pour compléter son inscription sur l’APPLICATION Beautelic, l’Utilisateur doit fournir certaines informations, telles que : le nom d'utilisateur, l’adresse électronique, le numéro de téléphone et les informations de paiement, entre autres. Une fois la procédure d'inscription terminée, l’Utilisateur pourra accéder à son profil, le compléter et le modifier comme il le jugera approprié. Beautelic ne stocke pas les données de paiement des Utilisateurs, qui seront traitées et stockées par le prestataire de paiement de la manière décrite dans les présentes Conditions Générales et dans la Politique de confidentialité.

L'Utilisateur garantit que toutes les informations concernant son identité et sa capacité fournies à Beautelic dans les formulaires d'inscription sur l’APPLICATION sont vraies, exactes et complètes. En outre, l’Utilisateur s'engage à tenir ses données à jour. Si un Utilisateur fournit des informations fausses, inexactes ou incomplètes, ou si Beautelic considère qu'il y a des raisons fondées de douter de la véracité, de l'exactitude ou de l'intégrité de ces informations, Beautelic pourra refuser à cet Utilisateur l'accès actuel ou futur à l’APPLICATION, à son contenu et/ou ses services, ainsi que leur utilisation.

**L'Utilisateur s'engage à ne pas divulguer les éléments de son compte et à ne pas en permettre l'accès à un tiers.**  
L’Utilisateur sera seul responsable de toute utilisation de ces données ou des services de l’APPLICATION Beautelic qui pourrait être faite par un tiers, y compris les déclarations et/ou les contenus saisis sur l’APPLICATION, ou de toute autre action effectuée sous son nom d'utilisateur et/ou son mot de passe. Beautelic ne pourra pas garantir l'identité des Utilisateurs enregistrés, et ne sera donc pas responsable de l'éventuelle utilisation par un tiers non enregistré de l'identité d'un Utilisateur enregistré. L’Utilisateur s'engage à informer immédiatement Beautelic, en utilisant les canaux de communication mis à disposition par Beautelic, si ses informations de connexion sont volées, divulguées ou perdues.

**2.3. Obligations et responsabilités de l’Utilisateur**  
L’Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation correcte et de l'accès à son profil et aux autres contenus de l’APPLICATION Beautelic conformément à la législation en vigueur, qu'elle soit nationale ou internationale, du pays à partir duquel il utilise l’APPLICATION, ainsi qu'aux principes de bonne foi, de morale, de coutumes généralement acceptées et de l'ordre public. En particulier, il s'engage à respecter scrupuleusement les présentes Conditions générales d'utilisation.

L'Utilisateur est seul propriétaire du contenu qu'il a saisi sur l’APPLICATION Beautelic. Beautelic ne pourra pas être considérée comme ayant une responsabilité éditoriale et elle déclare expressément qu'elle ne s'identifie à aucun des avis pouvant être émis par les Utilisateurs de l’APPLICATION, dont les conséquences relèvent de la seule responsabilité de leurs émetteurs respectifs.

L’Utilisateur ne doit jamais utiliser son profil ou les autres contenus de l’APPLICATION à des fins illégales, ou avec des résultats illégaux qui nuiraient aux droits ou intérêts d’un tiers, ou qui pourraient de quelque manière que ce soit endommager, désactiver, affecter ou détériorer l’APPLICATION ou ses contenus ou services. En outre, il lui sera interdit d'entraver l'utilisation ou la jouissance normale de l’APPLICATION par les autres Utilisateurs.

Toute personne qui ne respectera pas les obligations susmentionnées sera responsable des pertes ou dommages qu'elle aura causés. Beautelic décline toute responsabilité quant aux conséquences, pertes ou dommages pouvant résulter d'une telle utilisation illégale ou d'un tel accès par un tiers.

En général, à titre d'exemple, sans s’y limiter, l’Utilisateur s'engage à :

* ne pas modifier ou altérer l’APPLICATION, en tout ou en partie, en contournant, en désactivant ou en altérant de toute autre manière ses fonctions ou services ;
* ne pas enfreindre les droits de propriété industrielle ou intellectuelle, ni la législation relative à la protection des données à caractère personnel ;
* ne pas utiliser l’APPLICATION pour insulter, diffamer, intimider ou harceler d'autres Utilisateurs ou attaquer leur image ;
* ne pas accéder aux comptes e-mail d’un autre Utilisateur ;
* ne pas introduire un virus informatique, un fichier corrompu ou tout autre logiciel susceptible de causer des dommages ou des altérations au contenu ou aux systèmes de Beautelic ou d’un tiers ;
* ne pas envoyer des e-mails en masse et/ou récurrents à un grand nombre de personnes, ni envoyer des adresses électroniques de tiers sans leur consentement ;
* ne pas faire de la publicité pour des marchandises ou des services sans l'accord préalable de Beautelic.

Tout Utilisateur pourra dénoncer un autre Utilisateur s'il estime que ce dernier ne respecte pas les présentes Conditions Générales. De même, tout Utilisateur pourra signaler à Beautelic tout abus ou violation des présentes conditions par le biais de la section d’Aide de l’APPLICATION. Beautelic vérifiera ces signalements dès que possible et prendra toutes les mesures qu'elle jugera appropriées, se réservant le droit de retirer et/ou de suspendre tout Utilisateur de l’APPLICATION pour violation des présentes Conditions Générales. De plus, Beautelic se réserve le droit de supprimer et/ou de suspendre tout message à contenu illégal ou offensant sans avertissement préalable ni notification ultérieure.

**2.4. Avis des utilisateurs**  
Beautelic peut recueillir des avis d'Utilisateurs concernant certains prestataires de services et/ou les produits ou services qu'ils proposent. Beautelic se réserve le droit de publier lesdits avis dans l’APPLICATION et de les rendre disponibles pour tout autre Utilisateur, en les identifiant par le prénom de l’Utilisateur qui a rédigé l’avis, le tout conformément à la Politique de confidentialité de Beautelic.

Il sera demandé aux Utilisateurs via l'APPLICATION de fournir un avis, uniquement dans le cas où ils ont bénéficié d'un service via l'APPLICATION du prestataire concerné. La mise à disposition de cet avis sera néanmoins entièrement volontaire pour l’Utilisateur qui choisira ou non de le soumettre. En soumettant un avis, l'Utilisateur accepte sa collecte et sa publication, si tel est le cas, par Beautelic.

La durée des avis peut être limitée par un certain nombre de caractères. En outre, l'Utilisateur s'engage à ne laisser que des avis pertinents, et qui ne sont en aucun cas offensants, abusifs, faux, discriminatoires, etc., que ce soit pour le prestataire ou pour tout autre Utilisateur ou prestataire. Beautelic se réserve le droit de filtrer les avis selon l'article 8 des présentes Conditions Générales et de supprimer tout avis non conforme aux présentes Conditions Générales ou pouvant être considéré comme offensant ou contraire à la loi et à l’ordre public.

**2.5. Vol ou appropriation frauduleuse de carte bancaire**  
Comme Beautelic ne peut pas garantir l'identité des Utilisateurs enregistrés, l’Utilisateur est dans l'obligation d'informer Beautelic s'il a la preuve que la carte bancaire associée à son profil Beautelic a été volée et/ou qu’elle est utilisée frauduleusement par un tiers. Beautelic, en collaboration avec le prestataire de services de paiement, fera tout son possible pour bloquer d’autres paiements lorsqu’elle en sera dûment informée par l’Utilisateur ; cependant, Beautelic ne sera pas responsable de toute utilisation frauduleuse de ceux-ci qui pourrait être faite par des tiers sur le compte de l’Utilisateur et elle n’est ni tenue de faire une enquête sur l’utilisation frauduleuse des moyens de paiement des Utilisateurs par des tiers ni de bloquer toute transaction suspecte. Beautelic suggère à l’Utilisateur de signaler à la police le vol ou l’utilisation abusive présumée de sa carte bancaire. Si nécessaire, Beautelic s'engage à assister l’Utilisateur et à coopérer avec les autorités compétentes pour fournir des preuves fiables de toute application erronée des frais.

En cas de fraude, Beautelic se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée si l'utilisation abusive de l’APPLICATION lui a porté préjudice.

**2.6. Désinscription et annulation des comptes des utilisateurs**  
Les Utilisateurs peuvent volontairement se désinscrire de l'APPLICATION en utilisant la Section d’Aide de l'APPLICATION.

En outre, Beautelic se réserve le droit de suspendre et/ou annuler les comptes des Utilisateurs dans l’APPLICATION dans le cas où elle prendrait connaissance que l’Utilisateur a cessé de se conformer à toutes les exigences de base pour l’enregistrement, ainsi qu’en cas de suspicion raisonnable d’utilisation frauduleuse ou illicite, y compris l’utilisation du compte Utilisateur d’une manière contraire aux présentes Conditions Générales.

**3. Fonctionnement du Service et des Modèles de Service**

Beautelic, en tant que Plateforme Technologique dédiée à la beauté, permet aux Utilisateurs dûment enregistrés dans l'APPLICATION de passer différents types de commandes. En accédant à l’APPLICATION, les Utilisateurs peuvent acheter des produits de beauté et/ou des services directement auprès des Prestataires de services de beauté et, accessoirement, demander le retrait et la livraison ultérieure des produits par des Livreurs (Mandataires) aux adresses spécifiées par l’Utilisateur ou choisir de retirer directement la commande dans les établissements du Prestataire via les options EN MAGASIN ou A DOMICILE définies ci-dessous (ci-après, le « modèle Prestataire »), à condition que les Prestataires soient situés sur le territoire où Beautelic opère .

3.1 **Prestations proposées** Beautelic offre une large gamme de services de beauté, comprenant des soins capillaires, des soins du visage, des massages, de la manucure et pédicure, ainsi que des services de maquillage et de conseils en image. Ces prestations sont assurées par des prestataires qualifiés et vérifiés par Beautelic.

3.2 **Réservation et prise de rendez-vous** Les utilisateurs peuvent réserver une prestation via l’Application, en sélectionnant un prestataire et un créneau horaire. Beautelic s’assure de la disponibilité des prestataires en temps réel. Si la demande de service ne peut être satisfaite dans les délais demandés, l’utilisateur sera informé et proposé une alternative.

3.3 **Modes de service** Les services peuvent être fournis selon plusieurs modèles :

* **À domicile** : Un prestataire se déplace chez l’utilisateur pour effectuer la prestation.
* **Dans un salon partenaire** : L’utilisateur se rend dans un salon de beauté agréé par Beautelic pour recevoir le service.
* **En ligne** : Certaines prestations peuvent être proposées sous forme de tutoriels, de conseils en ligne ou de coaching virtuel.

3.4 **Suivi de la prestation** L’Application permet à l’utilisateur de suivre l’état de sa commande, de la confirmation de la prestation à la fin de celle-ci, en incluant des notifications en temps réel.

**3.5. Le modèle "SuperBeautelic"**

Grâce au modèle "SuperBeautelic", Beautelic offre aux Utilisateurs une catégorie dans laquelle ils peuvent choisir parmi une gamme de produits de beauté, de soins et d'hygiène, disponibles dans des salons de beauté ou des magasins partenaires. Le Mandataire accepte la commande et livre les produits à l'adresse de l'Utilisateur, selon ses spécifications. Ces produits sont stockés dans des établissements partenaires, gérés directement ou indirectement par Beautelic.

**3.6. Dispositions générales applicables à tous les modèles ci-dessus**

Les services fournis par Beautelic, quel que soit le modèle choisi, ne seront réalisés que si les conditions suivantes sont remplies au moment du paiement :

* Le service demandé par l'Utilisateur doit être opérationnel pendant le créneau horaire choisi.
* Les produits achetés, les services à fournir, et/ou la course à effectuer doivent être situés dans une des villes ou zones où Beautelic opère.
* La destination de livraison doit se trouver dans le même secteur que l'adresse de retrait ou du salon.
* Le(s) produit(s) commandé(s) doivent respecter les dimensions suivantes : 40 cm x 40 cm x 30 cm
* Le poids total de la commande ne doit pas dépasser environ 9 kg.

Il incombe uniquement à l'Utilisateur de fournir des informations correctes sur l'adresse de livraison et de retrait via l'APPLICATION, y compris non seulement les adresses écrites mais aussi l'emplacement correct sur la carte. En cas de négligence dans la fourniture de ces informations, l'Utilisateur dégagera Beautelic et le Mandataire de toute responsabilité.

Si l'Utilisateur n'est pas présent à l'adresse de livraison indiquée et que la commande ne peut être livrée, l'Utilisateur devra assumer 100 % des coûts du service, ainsi que le prix des produits si ceux-ci ont été achetés à sa demande. Toutefois, l'Utilisateur peut choisir de passer une nouvelle commande et la faire livrer à nouveau.

La réception de la commande à l'adresse de livraison indiquée est considérée comme une acceptation de la commande. Si l'Utilisateur constate un problème avec la commande (produit incorrect, manquant ou défectueux), il doit contacter Beautelic via la section d'aide de l'APPLICATION immédiatement après la réception de la commande.

**4. Conditions économiques**

**4.1. Prix des services fournis par Beautelic**

Les Utilisateurs peuvent s'inscrire gratuitement sur l'APPLICATION ; cependant, l'inscription gratuite peut être révisée par Beautelic à tout moment. Certains services peuvent être payants, comme précisé dans ces Conditions Générales. Beautelic se réserve le droit de modifier les prix sur l'APPLICATION à tout moment et d'informer les Utilisateurs des changements selon les lois applicables.

Beautelic facturera à l'Utilisateur des frais de service pour l'utilisation de l'APPLICATION, dans le but d'améliorer les services offerts et l'expérience utilisateur. Les frais peuvent être fixes ou variables selon la valeur des produits et services. Les frais seront débités sur la carte de crédit de l'Utilisateur au moment de la validation de la commande. Si l'Utilisateur choisit le paiement en espèces (option disponible dans certains pays), les frais seront payés en espèces au moment de la livraison ou du retrait, et le Prestataire recevra ce montant au nom de Beautelic. Si l'Utilisateur choisit le paiement par carte, Beautelic se réserve le droit de retenir le montant jusqu'à la livraison ou l'achèvement du service, et de débiter la carte si le paiement n'est pas effectué au moment de la livraison.

En plus des frais de service mentionnés ci-dessus, l'Utilisateur doit régler le prix des produits et/ou services demandés via l'APPLICATION, ainsi que les frais de livraison ou les courses effectuées par les Mandataires chaque fois qu'un retrait et/ou une livraison est demandé(e) par l'Utilisateur. En cas de mauvaises conditions météorologiques, de forte demande, de saturation ou de toute autre circonstance affectant la prestation des services de livraison par les Mandataires, des frais supplémentaires temporaires peuvent être appliqués. Les frais de livraison peuvent également varier en cas de force majeure, indépendante de la volonté de Beautelic.

Les frais peuvent inclure des pourboires pour le Mandataire et/ou pour le salon ou magasin local, et le montant de ces pourboires sera exclusivement à la discrétion de l'Utilisateur. Par conséquent, seul l'Utilisateur décidera du montant à donner. Beautelic offrira la possibilité aux Utilisateurs de mémoriser leur option de pourboire ; si l'Utilisateur accepte d'enregistrer ses préférences de pourboire, ces dernières seront automatiquement appliquées lors des futures commandes. L'Utilisateur pourra à tout moment modifier ces préférences.

4.2 **Tarification des services**

Les tarifs des services proposés sur l’APPLICATION Beautelic sont **définis librement par les Prestataires**, mais **doivent être validés** par Beautelic avant publication. Ces tarifs sont **clairement indiqués** dans l’Application avant toute confirmation de réservation par l’Utilisateur.

Les prix peuvent **varier** selon divers facteurs, notamment :

* La **localisation** de l’Utilisateur ou du Prestataire,
* L’**heure de la prestation** (soir, week-end, jours fériés),
* Les **conditions spécifiques** liées au service ou au produit.

Beautelic met tout en œuvre pour garantir l’**exactitude** des prix affichés, mais **certaines variations imprévues** peuvent survenir. Dans ces cas :

* Si la **variation de prix est inférieure ou égale à 30 %**, la commande sera automatiquement poursuivie.
* Si la **variation dépasse 30 %**, l’Utilisateur sera informé et pourra choisir de confirmer, modifier ou annuler la commande.
* L’Utilisateur est invité à **contacter le Prestataire** directement pour toute réclamation ou clarification concernant les tarifs.

Certains Prestataires peuvent également afficher une **clause de non-responsabilité tarifaire**, notamment lorsque les prix peuvent différer de ceux appliqués en présentiel dans leurs locaux. Dans ce cas, les Prestataires assument **l’entière responsabilité** de ces différences. Beautelic ne participe pas à l’élaboration de ces clauses.

Tous les prix affichés sur l’APPLICATION :

* **Incluent les taxes** applicables selon la législation locale,
* Sont **exprimés dans la devise locale** du pays où l’Utilisateur effectue la commande.

Des frais additionnels peuvent s’appliquer, tels que :

* Le **coût de l’emballage**, notamment si la législation locale impose un tarif spécifique (ex. : emballage plastique),
* Un **Supplément petite commande**, applicable aux commandes en dessous d’un montant minimum. Lorsque ce supplément est en vigueur, son montant sera affiché clairement dans l’Application, avant validation.

L’Utilisateur peut toujours **modifier ou annuler** sa commande si l’un de ces suppléments ne lui convient pas avant sa finalisation.

4.2 **Modalités de paiement** Les paiements peuvent être effectués par carte bancaire, mobile money, ou tout autre moyen de paiement approuvé par Beautelic. Tous les paiements doivent être réalisés avant la prestation, à moins d’un accord préalable spécifique avec le prestataire. Les frais supplémentaires, tels que les frais de déplacement ou les frais pour des services spéciaux, seront indiqués au moment de la réservation.

4.3 **Réception des paiements** Tous les paiements sont traités via des plateformes sécurisées partenaires. Beautelic se réserve le droit de suspendre ou d’annuler toute transaction jugée frauduleuse.

4.4 **Facturation** Une facture détaillée sera fournie à l’utilisateur après chaque prestation, et peut être téléchargée directement via l’Application.

**4.5. Remboursements**

En cas de litige, Beautelic peut fournir la première ligne d’assistance et rembourser l’Utilisateur si cela est jugé approprié. En cas de paiement en espèces, Beautelic fournira des remboursements, en ajoutant le code Promo au compte Beautelic de l’Utilisateur. Si Beautelic a connaissance que l'Utilisateur qui demande le remboursement d'une commande a fait une utilisation frauduleuse de l'APPLICATION, cette demande sera immédiatement rejetée.

Nonobstant ce qui précède, Beautelic ne sera pas tenue de mettre en œuvre un remboursement en raison de défauts sur les produits du Prestataire ou sur la fourniture des services de livraison par les Mandataires. En outre, tout remboursement effectué par Beautelic en raison de ses normes élevées en matière de satisfaction des Utilisateurs ne saurait être considéré comme une renonciation à cette exclusion de responsabilité inhérente à la condition de simple intermédiaire de Beautelic. Tout retour d’un produit ainsi que son remboursement correspondant seront gérés directement entre l’Utilisateur et le Prestataire, conformément à la politique de retour du Prestataire et à l’article 5 des présentes Conditions Générales.

**4.6. Codes promotionnels et/ou autres offres ou remises**

Beautelic peut fournir unilatéralement à tout moment des crédits pour une utilisation au sein de l’APPLICATION, des réductions, la livraison gratuite ainsi que toute autre promotion, à certains Utilisateurs (ci-après, les « Remises et/ou Promotions »). Chacune de ces remises et promotions peut être annulée unilatéralement à tout moment par Beautelic.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute Remise ou Promotion accordée ne doit être utilisée que pendant la période de validité établie par Beautelic pour chaque Remise et/ou Promotion. Si aucune période de validité n'est spécifiée par Beautelic au moment de la communication et/ou de l'octroi de ladite Remise ou Promotion, la période de validité applicable par défaut sera de six (6) mois à compter de la date à laquelle elles ont été mises à la disposition de l'Utilisateur. Toute autre période de validité fixée par Beautelic au moment de la communication ou de l'octroi de ladite Remise et/ou Promotion prévaudra sur la période de validité par défaut de six (6) mois mentionnée ci-dessus.

De même, l’Utilisateur reconnaît et accepte que toutes les Remises et/ou Promotions accordées peuvent être applicables uniquement à certains produits et/ou services proposés via l’APPLICATION Beautelic ou uniquement dans des circonstances et conditions spécifiques (par exemple, première commande, commande dans une zone géographique spécifique, commande à un moment précis de la journée, commande d’un certain type de service, supplément petite commande, etc.).

Les Remises et/ou Promotions accordées aux Utilisateurs doivent être correctement saisies dans l'APPLICATION par l'Utilisateur avant de passer la commande. Dans le cas contraire, elles ne prendront pas effet et l'Utilisateur ne pourra pas en profiter. Il incombe à l'Utilisateur de s'assurer que la Remise et/ou Promotion est applicable pour les produits ou services spécifiques demandés via l'APPLICATION et que la Remise ou Promotion est toujours valide et pleinement effective.

L'Utilisateur reconnaît que les Remises et/ou Promotions peuvent subir un retard dans son application à partir du moment où celles-ci lui sont communiquées et/ou accordées. En particulier, entre autres, les Remises et/ou Promotions proposées par Beautelic pour les nouveaux Utilisateurs ou pour les premières commandes dans l'APPLICATION peuvent prendre entre 24 et 72 heures à compter de la création du compte Utilisateur pour être disponibles. L'Utilisateur est responsable de s'assurer que la Remise et/ou Promotion a été correctement saisie dans l'APPLICATION et de vérifier qu'elle a été correctement appliquée à la commande. Si ce délai d’application dépasse 72 heures, l’Utilisateur peut utiliser la Section d’Aide pour contacter l’Assistance Utilisateur de Beautelic.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toutes les Remises et/ou Promotions sont valables une seule fois par Utilisateur et, par conséquent, qu’elles peuvent être restreintes en fonction de diverses caractéristiques telles que l'appareil, la carte de crédit/débit, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone ou l'ID utilisateur, sauf disposition expresse contraire de Beautelic en référence à la Remise et/ou Promotion spécifique.

Dans tous les cas, Beautelic se réserve le droit d'annuler unilatéralement et de retirer toute Remise et Promotion proposée ou déjà accordée si elle a connaissance d'une utilisation frauduleuse de ces avantages (comme, entre autres, le remboursement d'un code promotionnel par une personne qui n'en est pas le destinataire légitime, la communication de codes en masse ou la vente de codes ou de réductions). En outre, Beautelic se réserve le droit d’appliquer des sanctions aux Utilisateurs pour le montant pour lequel Beautelic a été victime d’une fraude ainsi que pour suspendre et/ou annuler le compte Beautelic de l’Utilisateur.

**5. Annulation des commandes et droit de rétractation**

5.1 **Annulation des commandes**

Conformément à la nature du service d’intermédiation proposé par Beautelic, l'Utilisateur doit être conscient du fait que, dès qu'un Prestataire et un Commerçant ont volontairement accepté une commande, l'exécution du service sera considérée comme ayant commencé, et l'Utilisateur ne pourra donc plus être autorisé à annuler gratuitement la demande de service. Une fois que l'Utilisateur a annulé la commande, les produits ou services ne seront pas fournis. Ceci est sans préjudice du droit de retour et/ou de rétractation de l'Utilisateur, qui peut être exercé conformément aux lois applicables, visées à l’article 5.3 ci-dessous.

Le coût d’annulation peut dépendre des facteurs suivants :

* Si le Commerçant a déjà accepté la commande et commencé à la préparer, l'Utilisateur devra payer le prix des produits ou services. L'Utilisateur sera informé de l'acceptation de la commande par le Commerçant via l’APPLICATION et/ou par e-mail à l'adresse enregistrée par l'Utilisateur.
* Si l'Utilisateur annule la commande une fois que le Prestataire a déjà accepté la commande, l'Utilisateur devra payer les frais d'annulation. L'Utilisateur sera informé de l'acceptation du Prestataire par le biais de l’APPLICATION. L'Utilisateur pourra voir le montant des frais d’annulation sur l’APPLICATION. Si le Commerçant et le Prestataire ont tous deux déjà accepté la commande, l'Utilisateur devra payer à la fois le prix des produits et les frais d'annulation.
* Si la commande doit être annulée par Beautelic et/ou par le Commerçant, pour des raisons qui ne sont pas directement imputables à l’Utilisateur mais indépendantes de la volonté de Beautelic (par exemple, rupture de stock, modification des prix par le Commerçant, etc.), les agents de Beautelic ou le Prestataire contacteront l’Utilisateur pour l’informer des alternatives disponibles et des coûts supplémentaires, le cas échéant.
* Le coût total d’annulation apparaîtra sur l’écran de l’Utilisateur en appuyant sur le bouton « Annuler » de l’APPLICATION, en fonction des facteurs décrits ci-dessus.

**5.2. Annulation des commandes par Beautelic**

Beautelic se réserve le droit d'annuler une commande sans avoir à fournir de motif valable. Beautelic informera l’Utilisateur de ladite annulation et, en cas d’annulation sans motif valable de la part de Beautelic, tout montant détenu sur le compte et/ou la carte de crédit de l’Utilisateur sera libéré.

**5.3. Retour des produits non périssables. Droit de rétractation**

Si un Utilisateur souhaite retourner un produit non périssable ou faire une réclamation concernant la fourniture d'un service, le Commerçant ayant vendu ledit produit sera seul responsable de l'acceptation et/ou du refus de ce retour, conformément à ses propres politiques internes et aux lois applicables. Par conséquent, dans tous les cas, le retour d’un produit non périssable sera soumis à la politique de retour du Commerçant, et la décision quant à savoir si un retour est approprié reviendra au Commerçant dans chaque cas. De même, le Commerçant décidera comment effectuer le remboursement (espèces, carte de crédit, bon de magasin, etc.) en suivant sa propre politique de retour.

**5.4. Retour des produits et gestion des réclamations**

Beautelic agit en tant qu’**intermédiaire** entre l’Utilisateur et le Commerçant pour faciliter le traitement des réclamations. Toutefois, **la responsabilité du retour des produits et de la conformité de la politique de retour avec la législation applicable incombe uniquement au Commerçant**.

En cas de litige, l’Utilisateur est invité à **informer Beautelic des solutions apportées** par le Commerçant, afin que l’Application puisse en assurer le suivi.

Dans certains cas, notamment lorsque le Commerçant **n’a pas de locaux ouverts au public**, l’Utilisateur ne pourra pas se rendre sur place pour effectuer un retour ou déposer une réclamation. Il devra alors **contacter le service d’assistance Utilisateur de Beautelic**, accessible via les canaux disponibles dans l’Application.

L’Utilisateur est tenu de **vérifier les produits non périssables** au moment de la livraison. Il lui revient de s’assurer que les produits et services livrés sont conformes à sa commande. En cas d’anomalie, il devra :

* **Fournir des preuves**, telles que des **photographies de l’ensemble des produits** de la commande,
* **Lister précisément** les articles non conformes ou manquants,
* Fournir toute autre information utile permettant de justifier la réclamation.

Il est rappelé que **la décision finale concernant l’acceptation du retour appartient exclusivement au Commerçant**.

Beautelic met à disposition des Utilisateurs des **formulaires de réclamation officiels**, rédigés dans les langues des pays où le service est disponible. Ces formulaires peuvent être obtenus sur simple demande auprès du **service d’assistance client** de Beautelic.

Pour être prise en compte, la demande devra **préciser le lieu exact de la commande**, qui devra correspondre au lieu où le service a été réalisé. En cas de doute, la réclamation devra être effectuée à partir de ce dernier emplacement.

**6. Livraison à domicile d’échantillons gratuits et autres actions commerciales**

Beautelic se réserve le droit de conclure des accords commerciaux avec des marques, entreprises, magasins, entrepreneurs ou professionnels tiers, dans le but de **joindre à certaines commandes des échantillons gratuits**, soit de manière occasionnelle, soit dans le cadre de **campagnes d’échantillonnage récurrentes**. Ces initiatives ont pour principal objectif la **promotion de produits ou de marques partenaires**. Dans ce contexte, certains Commerçants ou marques peuvent bénéficier d’une **visibilité privilégiée**, en accord avec Beautelic.

La **fourniture de ces échantillons n’occasionnera aucun coût supplémentaire** pour l’Utilisateur.

En utilisant l’APPLICATION, l’Utilisateur **reconnaît et accepte** qu’il peut recevoir de tels échantillons avec ses commandes dans le cadre de campagnes promotionnelles menées via la plateforme.

Beautelic **n’est pas responsable de la qualité, de la composition ou des effets** des produits distribués à titre d’échantillon, ni des **dommages ou préjudices** éventuellement causés par ceux-ci. La responsabilité de ces produits incombe **exclusivement aux marques ou Commerçants concernés**.

Par ailleurs, Beautelic **n’assume aucune responsabilité** relative aux campagnes d’échantillonnage initiées et gérées par les Commerçants indépendants utilisant la plateforme, bien qu’elle veille à ce que les activités commerciales menées à travers l’APPLICATION respectent la législation en vigueur.

6.1 **Echantillons gratuits** Dans le cadre de ses actions promotionnelles, Beautelic peut offrir des échantillons de produits de beauté gratuitement. Ces échantillons seront envoyés à l’adresse indiquée par l’utilisateur lors de son inscription. L’expédition sera gratuite, sous réserve de disponibilité des produits et des conditions de livraison spécifiques.

6.2 **Actions promotionnelles** Beautelic peut organiser des campagnes de promotions, telles que des réductions sur certains services ou des événements avec des partenaires. Les conditions de chaque promotion seront précisées dans l’Application avant la réservation.

**7. Politique relative à la livraison d'articles soumis à des restrictions**

Certains services, produits ou prestations peuvent être soumis à des restrictions en raison de la législation ivoirienne, notamment pour des raisons sanitaires ou de sécurité. Beautelic ne pourra pas être tenu responsable si une prestation est empêchée par des restrictions légales.

**7.1. Politique générale – Produits restreints ou interdits**

Cette section présente une liste non exhaustive d’articles dont la vente, la livraison ou la promotion via l’APPLICATION Beautelic peut être limitée ou interdite par la loi en Côte d’Ivoire ou dans d'autres juridictions où Beautelic opère :

* **Tabac** : Produits du tabac et tout dérivé assimilé.
* **Animaux et espèces réglementées** : Parties animales, liquides d’origine animale, semences interdites, végétaux nuisibles, organismes ou sous-produits protégés ou réglementés.
* **Pornographie infantile** : Contenus impliquant ou suggérant des enfants dans un contexte sexuel.
* **Droits d’auteur** : Copies non autorisées de livres, musique, films, logiciels, jeux, y compris OEM et versions piratées.
* **Contrefaçons et imitations** : Répliques de produits de marque, objets d’authenticité douteuse, fausse monnaie, timbres, billets.
* **Dispositifs de contournement** : Modems, puces, ou outils facilitant la violation de systèmes de sécurité numérique ou électronique.
* **Drogues et substances illicites** : Stupéfiants, drogues psychoactives, champignons hallucinogènes, accessoires de consommation.
* **Produits dangereux** : Explosifs, substances inflammables, toxiques, corrosives ou similaires.
* **Jeux de hasard** : Billets de loterie, paris en ligne, inscriptions sur sites de jeu (hors casinos physiques autorisés).
* **Produits pharmaceutiques** : Médicaments sous ordonnance, produits vendus en pharmacie soumis à régulation stricte (cf. § 7.2).
* **Matériel de piratage** : Guides, logiciels, ou dispositifs permettant des accès frauduleux ou illégaux.
* **Corps humains** : Organes, fluides corporels, cellules souches, embryons.
* **Marchandises volées ou illégales** : Produits n’appartenant pas au vendeur, issus d’un vol ou violant les droits de tiers.
* **Équipements de télécommunication illégaux** : Appareils pour capter illégalement des signaux ou modifier des équipements.
* **Documents offensants** : Contenus diffamatoires, haineux, incitant à la violence, ou liés à des groupes terroristes.
* **Objets issus de crimes** : Effets personnels liés à des actes criminels.
* **Objets culturels protégés** : Biens soumis à des restrictions internationales (ex. : UNESCO, objets archéologiques).
* **Articles pyrotechniques** : Produits nécessitant une autorisation spéciale ou réglementés localement.
* **Dispositifs de circulation** : Radars, couvre-plaques, outils de modification du trafic illégal.
* **Armes** : Armes à feu, armes blanches dissimulables, munitions, accessoires.
* **Devises et valeurs** : Monnaies étrangères, billets, métaux précieux ou tout autre titre de valeur.
* **Enfants et établissements scolaires** : Beautelic peut refuser les commandes à proximité des écoles ou émanant de mineurs.

**7.2. Produits pharmaceutiques – Considérations spécifiques**

Beautelic **n’intervient pas dans la vente ni la publicité de médicaments à usage humain** via l’APPLICATION dans les zones où cela est interdit par la loi.

**Restrictions selon la législation locale :**

* Dans les pays/villes **où l’intermédiation pharmaceutique est interdite**, la commande de médicaments via l’APPLICATION est automatiquement bloquée.
* Beautelic peut nouer des **accords avec des pharmacies uniquement pour des produits de parapharmacie, beauté ou soins**, en conformité avec les lois locales.
* Là où c’est autorisé, Beautelic **ne vend ni ne fait de publicité pour des médicaments**. Les **Prestataires agissent en tant qu’agents** des Utilisateurs pour retirer des médicaments en vente libre, sur mandat.

**Processus et responsabilité :**

* Beautelic garantit l’accès aux **conseils d’un pharmacien** via appel ou message avant toute commande, afin d’assurer la conformité et la sécurité du produit.
* Beautelic **décline toute responsabilité** concernant l’usage des médicaments commandés, ainsi que sur leur quantité, qualité ou état à la livraison.
* La **communication de données personnelles** à la pharmacie (nom, téléphone) se fera uniquement **avec le consentement explicite de l’Utilisateur**, conformément à la réglementation sur la protection des données.

7. 3. **Interdictions** Les utilisateurs ne peuvent pas commander des services qui contreviennent à la loi en vigueur en Côte d'Ivoire, telles que les prestations illégales ou non autorisées.

**8. Modération et/ou modification du contenu**

8.1 **Modération du contenu** Beautelic se réserve le droit de retirer ou de modifier tout contenu (commentaires, photos, etc.) qui enfreint les lois locales ou les termes de l’Application. Les utilisateurs doivent respecter les règles de conduite et ne pas publier de contenu inapproprié ou offensant.

8.2 **Modification des services** Beautelic peut modifier ou suspendre certains services en fonction de l’évolution de l’Application, des besoins des utilisateurs ou des conditions du marché. Ces modifications seront communiquées à l'utilisateur.

**9. Solidarité Beautelic**

* 9.1 Beautelic peut collaborer, soit via son APPLICATION, soit via d'autres interfaces, avec diverses institutions, groupes d'entreprises et organisations non gouvernementales dans le cadre de projets caritatifs et solidaires, de campagnes de dons et de campagnes à but non lucratif dans certains des pays dans lesquels elle opère (sous réserve d'applicabilité dans chaque pays). Beautelic joue le rôle d’intermédiaire dans de tels projets, sur la seule base de sa bonne foi et de sa volonté de contribuer à des initiatives sociales. Beautelic décline toute responsabilité quant à l'utilisation finale ou au résultat de ces campagnes. Beautelic ne donne aucune garantie, n'accepte aucune responsabilité légale et n'a aucun contrôle sur la manière dont les dons sont utilisés par les établissements susmentionnés.
* En outre, Beautelic peut développer et gérer des projets de solidarité et d’impact social en cas de catastrophes naturelles, de conflits et/ou de tout autre besoin, dans le cadre de sa politique de responsabilité sociale d’entreprise. Beautelic informera les Utilisateurs de ces actions via l’APPLICATION ainsi que tout autre moyen de communication disponible et autorisé par les Utilisateurs. Beautelic peut accorder aux Utilisateurs la possibilité de collaborer auxdits projets ; à cette fin, Beautelic informera clairement les Utilisateurs sur la manière de participer et toutes les implications pertinentes de leur collaboration. Ces projets peuvent être adressés pour soutenir soit les Commerçants, Prestataires et/ou des tiers dans le besoin et ils seront pleinement conformes à toute loi applicable.

**10. Géolocalisation**

Beautelic pourra collecter, utiliser et partager des données de localisation exactes, y compris la localisation géographique en temps réel de l'ordinateur ou de l'appareil mobile de l'Utilisateur, à condition que l'Utilisateur l'autorise. Ces données de localisation pourront être recueillies et utilisées par Beautelic pour indiquer aux Utilisateurs l'emplacement du point d'origine et/ou de la destination d'une commande. À cet égard, les Utilisateurs consentent expressément à ce que leurs données de géolocalisation soient partagées avec tout Commerçant et Prestataire, pour exécuter avec succès la commande demandée à tout moment. Les Utilisateurs peuvent choisir de désactiver la Géolocalisation sur leurs appareils, comme prévu dans la Politique de confidentialité en matière de données.

**11. Responsabilités et garanties**

11.1 **Responsabilité de Beautelic** Beautelic agit uniquement en tant qu’intermédiaire pour faciliter la mise en relation entre les utilisateurs et les prestataires. Beautelic ne peut être tenu responsable des prestations réalisées par les prestataires.

Il appartient aux Utilisateurs de disposer des services et de l'équipement nécessaires pour naviguer sur Internet et accéder à l'APPLICATION Beautelic. L'Utilisateur peut signaler tout incident ou problème d'accès à l'APPLICATION par les moyens de contact fournis par Beautelic ; nous analyserons l'incident et indiquerons à l'Utilisateur comment le résoudre dans les plus brefs délais.

Beautelic ne garantit pas l'absence d'erreurs ou d'interruptions lors de l'accès à l'APPLICATION ou à son contenu, ni qu'elle sera toujours à jour. Par conséquent, Beautelic ne sera pas responsable des interruptions de service, des erreurs de connexion, de l'indisponibilité ou des pannes du service d'accès à Internet, des interruptions d'accès à Internet ou de toute autre cause indépendante de sa volonté. Nonobstant ce qui précède, Beautelic prendra, sauf en cas de circonstances rendant cela difficile ou impossible, toutes les mesures nécessaires pour corriger ces erreurs, rétablir la communication et mettre à jour le contenu dès qu'elle aura connaissance des erreurs ou de la déconnexion, ou que le contenu sera périmé.

Beautelic décline toute responsabilité en cas d'erreur de sécurité ou de dommages causés au système informatique de l'Utilisateur (matériel et logiciels), ou aux fichiers ou documents stockés, résultant de :

* la présence d'un virus dans le système informatique ou le téléphone mobile utilisé pour se connecter à l'APPLICATION Beautelic,
* un dysfonctionnement du navigateur,
* l'utilisation d'une version obsolète du navigateur.

Beautelic confirme avoir obtenu toutes les licences nécessaires à l'exercice de ses activités commerciales en Côte d'Ivoire.

Beautelic ne contrôle pas et n'est pas responsable des contenus téléchargés par les Utilisateurs, Prestataires ou Commerçants via l'APPLICATION. Ces derniers sont seuls responsables de la légalité desdits contenus.

Beautelic ne contrôle pas (et n'a aucune obligation de contrôler) l’utilisation de l'APPLICATION par les Utilisateurs, Prestataires et Commerçants. Elle ne garantit donc pas leur conformité aux présentes Conditions Générales ni aux lois applicables. Beautelic ne vérifie pas l'identité des Utilisateurs ni l'exactitude, l'exhaustivité ou la véracité des données fournies.

Beautelic ne donne aucune garantie sur l’authenticité, la légalité, la fiabilité ou la non-violation des droits de tiers concernant les Prestataires et/ou Commerçants. Les Utilisateurs reconnaissent que Beautelic agit uniquement comme intermédiaire et décline toute responsabilité relative aux informations fournies par les Prestataires et/ou Commerçants, ou à tout dommage résultant de leur comportement.

Lorsqu'une commande est passée et acceptée, une relation directe est créée entre l'Utilisateur et le Prestataire. Beautelic n'est pas partie à cette relation, se limitant à fournir l’APPLICATION pour faciliter leur interaction.

Beautelic recommande aux Utilisateurs de faire preuve de prudence lors de l’utilisation de l'APPLICATION. Toute réclamation liée à une action ou omission d'autres Utilisateurs, Prestataires ou Commerçants devra être dirigée contre ces derniers, et non contre Beautelic.

**11.3. Responsabilités et garanties relatives aux avis des utilisateurs**

Beautelic décline toute responsabilité concernant le contenu des avis laissés par les Utilisateurs, qu’ils soient publiés ou non. Bien qu'elle prenne des mesures pour limiter les avis frauduleux, offensants ou abusifs, Beautelic ne peut garantir leur véracité, ni vérifier systématiquement leur contenu.

Il est possible que des avis soient publiés sans que l’auteur ait nécessairement acheté un produit ou un service via l'APPLICATION.

**11.4. Responsabilités et obligations pour les produits et services proposés par l'APPLICATION**

Beautelic facilite la mise en relation entre Utilisateurs, Prestataires et Commerçants pour l’organisation de prestations de services de beauté, mais ne fournit pas elle-même ces services. Les parties dégagent Beautelic de toute responsabilité relative à la légalité, la disponibilité ou la conformité des prestations.

Si Beautelic apprend qu’un service illégal est proposé via l'APPLICATION, elle pourra ouvrir une enquête, prendre les mesures nécessaires (incluant le blocage de compte) et transmettre les informations pertinentes aux autorités compétentes.

Beautelic décline toute responsabilité en cas d'utilisation illicite de l'APPLICATION, notamment lorsque les informations transmises sont fausses, obsolètes, incomplètes ou usurpent l’identité d’un tiers.

Elle ne saurait être tenue responsable des actes réalisés par des tiers utilisant un compte utilisateur sans autorisation.

**11.5. Responsabilités et obligations relatives aux services demandés via l'APPLICATION**

Les délais de prestation sont fournis à titre indicatif et dépendent de la disponibilité des Prestataires, des Commerçants, ainsi que des informations fournies par les Utilisateurs.

Beautelic ne peut être tenue responsable :

* du respect des délais ;
* de la disponibilité ou de la qualité des prestations ;
* ni de la conformité des services rendus par les Prestataires.

Le Prestataire est seul responsable de l’exécution de la prestation. En cas d’incident, l’Utilisateur devra contacter le Prestataire ainsi que Beautelic via les canaux activés, afin d’engager toute procédure d’assurance éventuelle.

L’Utilisateur devra démontrer que tout dommage ou détérioration allégué est survenu dans le cadre de la prestation pour pouvoir recourir à une solution de médiation ou d’indemnisation.

Beautelic peut intervenir à titre de médiateur, sans toutefois être partie au litige. Toute réclamation devra être adressée au Prestataire concerné, et non à Beautelic.

11.6. **Responsabilité des prestataires** Les prestataires sont responsables de la qualité des prestations qu'ils fournissent. Beautelic met en place un processus de vérification pour s'assurer de la compétence et de la fiabilité des prestataires, mais ne garantit pas les résultats des services.

**12. Mises à jour et modifications de l’APPLICATION**

Beautelic se réserve le droit de mettre à jour l'Application à tout moment. Ces mises à jour peuvent inclure des améliorations, des corrections de bugs, des ajouts de nouvelles fonctionnalités ou des modifications des conditions de service.

Les utilisateurs seront informés des mises à jour importantes via des notifications dans l’Application ou par email. Il est recommandé aux utilisateurs de mettre régulièrement à jour l'Application pour bénéficier des dernières fonctionnalités et de la meilleure expérience possible.

12.2 **Modifications des Conditions Générales** Beautelic peut également modifier ces conditions générales en fonction de l’évolution de ses services ou des réglementations en vigueur. Toute modification sera publiée sur l’Application et prendra effet dès sa mise en ligne, sauf disposition contraire. Les utilisateurs seront informés de ces modifications via une notification dans l'Application.

12.3 **Refus de mise à jour** Si un utilisateur refuse une mise à jour de l'Application, il peut perdre l'accès à certaines fonctionnalités ou services, car ces dernières peuvent nécessiter les dernières versions du logiciel pour fonctionner correctement.

**13. Propriété intellectuelle**

13.1 **Propriété des contenus de l'Application** L'ensemble du contenu de l'Application, y compris les logos, images, textes, vidéos, logiciels, ainsi que les éléments relatifs à l’interface utilisateur (ci-après "le Contenu") sont la propriété exclusive de Beautelic ou de ses partenaires et sont protégés par le droit d'auteur, les marques commerciales, et autres droits de propriété intellectuelle. L'utilisateur ne peut en aucun cas utiliser, reproduire ou distribuer ce contenu sans l’autorisation écrite préalable de Beautelic.

13.2 **Licence d’utilisation** L’Application est concédée sous licence et non vendue. L'utilisateur reçoit une licence limitée, non exclusive et non transférable pour télécharger et utiliser l'Application sur son appareil mobile, uniquement dans le cadre de l'utilisation des services proposés par Beautelic.

13.3 **Responsabilité de l’utilisateur concernant le contenu** L’utilisateur est seul responsable des contenus qu’il publie ou partage sur l’Application, notamment dans le cadre des commentaires, évaluations ou photos. Beautelic se réserve le droit de retirer tout contenu jugé inapproprié ou contraire à ses conditions d’utilisation.

**14. Divisibilité**

Si une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales sont jugées illégales, invalides ou inapplicables par un tribunal compétent, cette clause sera réputée dissociable du reste des conditions. Les autres clauses resteront pleinement en vigueur et applicables. Beautelic prendra alors les mesures nécessaires pour remplacer la clause invalide par une nouvelle clause conforme aux législations en vigueur.

**15. Droit applicable**

15.1 **Législation applicable** Les présentes Conditions Générales sont soumises à la législation en vigueur en République de Côte d'Ivoire. Tout litige découlant de l'application ou de l'interprétation des présentes conditions sera réglé conformément aux lois ivoiriennes.

15.2 **Règlement des litiges** En cas de conflit, Beautelic s'efforcera de résoudre le problème à l'amiable avec l’utilisateur. Si la conciliation échoue, le litige sera soumis à la juridiction compétente des tribunaux ivoiriens, sauf disposition contraire d'ordre public.

**16. Service client et procédure alternative de règlement des litiges**

16.1 **Service client** Les utilisateurs peuvent contacter le service client de Beautelic pour toute question, réclamation ou demande d'assistance via l’Application ou par email à l'adresse : **contact@beautelicapp.com**. Le service client est disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00.

16.2 **Médiation et règlement des litiges** Si un différend ne peut être résolu par le service client, l’utilisateur peut recourir à une procédure de médiation. Beautelic propose un service de médiation en ligne afin de trouver une solution amiable aux litiges, dans le respect des normes juridiques ivoiriennes en matière de protection des consommateurs.

16.3 **Règlement des litiges en ligne** Si l’utilisateur souhaite soumettre une plainte en ligne, il peut utiliser la plateforme de règlement des litiges en ligne mise en place par Beautelic, en remplissant un formulaire accessible via l’Application ou le site web officiel.

**Conditions Générales Particulières de "Beautelic Premium"**

**Beautelic Premium** est une offre d’abonnement mensuel ou annuel de l’Application Beautelic, permettant aux Utilisateurs de bénéficier de prestations de beauté à domicile ou en institut avec des **avantages exclusifs**. Ces avantages incluent :

* Des réductions sur le prix des prestations.
* Un accès prioritaire aux prestataires certifiés PREMIUM (identifiables via le logo "BEAUTELIC PREMIUM").
* La suppression ou réduction des frais de service.
* Des consultations gratuites avec des experts en beauté.
* Des offres et promotions exclusives.

Le service ne s’applique qu’aux offres ou prestataires portant le logo **BEAUTELIC PREMIUM**, au moment de la réservation.

**1. Procédure d’inscription**

Pour souscrire à Beautelic Premium, l’Utilisateur doit :

* Être majeur et disposer d’un compte Beautelic actif.
* Se rendre dans la section « Mon compte » > « BEAUTELIC PREMIUM ».
* Cliquer sur « S’abonner et payer », puis régler le montant affiché.

La date de paiement constitue la **Date d’Activation**, valable 30 jours civils. Un e-mail de confirmation est envoyé à l’adresse associée au compte.

En cas de problème d’activation (délai > 72h), l’Utilisateur doit contacter le Service Client via la section d’Aide.

**2. Période et renouvellement de l’abonnement**

* La **Période d’Abonnement** est mensuelle, renouvelée automatiquement à la même date chaque mois, sauf annulation préalable.
* Exemple : une activation le 10 octobre entraîne un renouvellement automatique le 10 novembre.
* L’Utilisateur autorise le débit automatique des frais sur le moyen de paiement enregistré.
* Pour éviter le renouvellement, la demande de résiliation doit être faite **au moins 2 jours ouvrables avant** la date de renouvellement via la section Aide.

**3. Droit de rétractation**

* L’Utilisateur peut se désabonner à tout moment via son profil, dans la section Beautelic Premium.
* Le service reste actif jusqu’à la fin de la période en cours.
* Aucun remboursement ni crédit n’est accordé pour les périodes partiellement utilisées.
* L’Utilisateur peut se réabonner à tout moment.

**4. Frais de service**

* Les frais sont indiqués dans l’Application ou la section « Mon compte ».
* Ils comprennent toutes les taxes en vigueur en Côte d’Ivoire.
* Le prélèvement est effectué chaque mois. En cas d’échec, un autre moyen de paiement enregistré pourra être utilisé.
* Beautelic peut adapter les tarifs avec notification préalable.
* L’Utilisateur peut profiter du service même dans les zones où le paiement se fait en espèces.

**5. Conditions particulières du service**

* BEAUTELIC PREMIUM s’applique uniquement :
  + Aux prestations proposées via l’Application.
  + Aux services réalisés par des prestataires partenaires.
  + Pour des prestations dépassant un montant minimal précisé dans l’Application.
* L’abonnement est valable **uniquement en Côte d’Ivoire**.
* Il est **strictement personnel**, **non transférable** et **réservé à un usage privé**.
* Il ne s’applique pas aux entreprises ni aux services B2B.

**6. Conditions générales de service**

* L’abonnement couvre les **avantages et privilèges Premium**, mais **pas le coût des prestations**, ni des produits ou services additionnels.
* Beautelic se réserve le droit de modifier ces conditions, sous réserve d’information préalable.
* En cas de non-respect des conditions, Beautelic pourra suspendre ou supprimer l’abonnement.
* Les **Conditions Générales d’Utilisation** de l’Application s’appliquent en complément des présentes Conditions Particulières.

**Conditions Particulières du Programme de Parrainage Client Membre Beautelic (MGM)**

1. **Principe du programme** Le programme de parrainage permet aux membres de Beautelic de bénéficier de crédits ou d’avantages en invitant d’autres personnes à rejoindre l’Application et à utiliser les services. Lorsqu'un parrain invite un ami à s'inscrire et à effectuer une première prestation, il reçoit des crédits qui peuvent être utilisés sur l'Application.
2. **Conditions d’éligibilité** Pour participer au programme de parrainage, l’utilisateur doit être inscrit et avoir un compte actif sur l’Application. Le parrain et le filleul doivent remplir toutes les conditions de réservation et de paiement des services pour que les crédits de parrainage soient accordés.
3. **Limitation du programme** Les crédits obtenus via le programme de parrainage ne peuvent être échangés contre de l'argent et sont valables pour une période déterminée. Beautelic se réserve le droit de modifier ou d'annuler le programme à tout moment.

**Conditions Particulières des Services à la Demande Beautelic Business**

Beautelic propose un service "Business à la Demande" destiné aux entreprises. Ce service permet aux entreprises de réserver des prestations de beauté pour leurs employés, lors d'événements, ou pour des avantages sociaux.

1. **Abonnement et Tarifs** Les entreprises souscrivent à un abonnement adapté à leurs besoins, en fonction du nombre de collaborateurs à servir et des types de prestations souhaitées. Un tarif personnalisé est proposé selon l'ampleur du service.
2. **Services disponibles** Les prestations incluent des soins collectifs (massages en entreprise, soins esthétiques pour les employés, etc.), et des événements ponctuels (ateliers de beauté, coachings personnels, etc.).
3. **Facturation et paiement** Les services sont facturés mensuellement ou après chaque événement. Les modalités de paiement sont définies dans le contrat signé avec chaque entreprise.

**Conditions Générales Particulières du Service d’Urgence Beautelic**

1. **Services d’urgence** Le service d’urgence Beautelic permet de réserver une prestation de beauté en urgence, disponible 24h/24 et 7j/7, en cas de besoin immédiat (par exemple, préparation d’un événement de dernière minute).
2. **Tarification** Les services d’urgence sont soumis à une tarification spéciale, généralement plus élevée que celle des prestations standard. Les frais supplémentaires seront clairement indiqués lors de la réservation.
3. **Disponibilité** Les prestations d’urgence dépendent de la disponibilité des prestataires. En cas d’indisponibilité immédiate, l’utilisateur sera informé et des alternatives lui seront proposées.