Conditions générales d'utilisation

Version du 15 octobre 2026

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation (« CGU ») encadrent l'accès et l'utilisation du site lagendar.com et de l'application mobile Agendar (la « Plateforme »), éditées par Nearia (voir les Mentions légales).

La Plateforme permet :

- aux **Clients** de trouver un professionnel de la beauté, de réserver une prestation, de payer en ligne quand le professionnel le propose, de commander des produits à retirer en salon, de laisser un avis et de suivre leur fidélité ;
- aux **Salons** (coiffure, barbier, esthétique, ongles, massage) de publier leur fiche, de gérer leur agenda, leur équipe, leurs clients, leur catalogue et leur boutique, moyennant un abonnement régi par les Conditions générales de vente.

Utiliser la Plateforme vaut acceptation des présentes CGU. Les CGU applicables sont celles en vigueur au jour de l'utilisation.

Article 2. Définitions

- **Client** : personne physique qui utilise la Plateforme pour réserver ou commander auprès d'un Salon.
- **Salon** : professionnel disposant d'un numéro SIRET, abonné à Agendar, et les personnes qu'il habilite (propriétaire, collaborateurs).
- **Prestation** : service de beauté réalisé par un Salon.
- **Contenus** : textes, photos, avis, informations publiés sur la Plateforme.

Article 3. Rôle d'Agendar

Agendar est un **intermédiaire technique**. Le contrat de prestation (coupe, soin, massage…) ou de vente d'un produit est conclu **directement entre le Client et le Salon**. Agendar n'est pas partie à ce contrat : le Salon est seul responsable de la réalisation de la Prestation, de sa qualité, de ses prix, de ses informations et du respect de la réglementation qui le concerne (hygiène, assurance, qualifications).

Agendar ne prélève **aucune commission** sur les réservations ou les ventes : les sommes payées en ligne sont versées au Salon par l'intermédiaire de Stripe.

Article 4. Comptes

4.1 Création. La consultation des fiches est libre. Réserver en ligne exige un compte Client, créé au plus tard à l'étape de finalisation. Un compte se crée avec une adresse e-mail vérifiée, ou par la connexion Google ou Apple. L'utilisateur doit avoir au moins 15 ans ; en dessous, l'accord d'un titulaire de l'autorité parentale est requis.

4.2 Comptes séparés. Un compte Client et un compte professionnel sont distincts et ne se confondent jamais. Une même personne qui souhaite les deux usages ouvre deux comptes, avec deux adresses e-mail.

4.3 Exactitude et confidentialité. L'utilisateur fournit des informations exactes et les tient à jour. Il garde ses identifiants confidentiels et répond des actions faites depuis son compte. En cas d'usage frauduleux, il prévient sans délai contact@lagendar.com.

4.4 Suppression. Un Client supprime son compte à tout moment depuis son profil. Un Salon actif suit la procédure de fermeture décrite à l'article 9 des CGV, qui protège ses clients.

Article 5. Réservation par un Client

5.1 Déroulé. Le Client choisit un Salon, une Prestation, une personne si le Salon le permet, un jour et un horaire, puis confirme. Selon le choix du Salon, la Prestation est payée **sur place** ou **en totalité en ligne** au moment de la réservation. Un récapitulatif est envoyé par e-mail.

5.2 Annulation par le Client, depuis son espace :

- rendez-vous **payé sur place** : annulable jusqu'à **15 minutes** avant son début ;
- rendez-vous **payé en ligne** : annulable jusqu'à **24 heures** avant son début ; la somme payée est **remboursée en totalité** sur le moyen de paiement utilisé. À moins de 24 heures, l'annulation n'est plus possible depuis la Plateforme et le Client s'adresse au Salon.

5.3 Annulation par le Salon. Si le Salon annule, le Client est prévenu et toute somme payée en ligne lui est remboursée en totalité.

5.4 Absence. Un Client qui ne se présente pas sans avoir annulé dans les délais ne peut prétendre au remboursement d'une Prestation payée en ligne, sauf geste du Salon.

5.5 Prestations à domicile. Le Client donne une adresse exacte, dans la zone de déplacement du Salon. Des frais de déplacement fixés par le Salon peuvent s'ajouter ; ils sont affichés avant la confirmation.

Les conditions détaillées de la réservation figurent à la Partie B des CGV.

Article 6. Boutique des Salons

Un Salon peut vendre des produits à retirer au salon. Chaque vente est régie par **les conditions de vente du Salon**, acceptées par le Client au paiement et conservées avec la commande, et par ses mentions légales, accessibles depuis sa boutique. Le Client bénéficie du droit de rétractation de 14 jours prévu par le Code de la consommation, exercé auprès du Salon à l'adresse indiquée dans sa boutique.

Article 7. Avis

7.1 Avis vérifiés. Seul un Client dont le rendez-vous est **réellement terminé** peut publier un avis, une fois par rendez-vous. Aucun avis n'est acheté, rémunéré ni rédigé par Agendar ou par un Salon. Les avis sont publiés sans le nom de leur auteur, par ordre chronologique, du plus récent au plus ancien.

7.2 Contenu. Un avis porte sur l'expérience vécue. Sont interdits les propos injurieux, diffamatoires, discriminatoires, les données personnelles d'un tiers, la publicité et les contenus sans rapport.

7.3 Modération. Tout utilisateur peut signaler un avis. Agendar examine chaque signalement dans un délai de 24 heures et peut retirer un avis contraire aux présentes CGU ; un Salon ne peut ni modifier ni supprimer lui-même un avis. Un avis n'est pas retiré parce qu'il est négatif.

Article 8. Critères de classement

Dans la recherche, les Salons sont présentés selon leur **distance à la zone recherchée**, puis par ordre alphabétique, parmi ceux qui correspondent aux filtres choisis (catégorie, disponibilité, prestation à domicile…). **Aucun Salon ne paie pour être mieux classé.** Seuls les Salons dont l'abonnement est en règle et la fiche complète sont publiés.

Article 9. Assistant de messagerie Instagram

Un Salon peut connecter son compte Instagram professionnel pour qu'un assistant automatisé réponde aux messages privés qu'il reçoit. L'assistant répond uniquement sur le Salon et la réservation, à partir des informations publiées par le Salon (prestations, prix, horaires) ; il ne les invente pas. Il peut bloquer temporairement un créneau et envoyer un lien de réservation, ou, pour un Salon en paiement sur place qui l'a activé, réserver directement au nom du Salon. Les réponses sont envoyées au nom du Salon, qui en reste responsable et peut reprendre la conversation à tout moment.

Article 10. Obligations des utilisateurs

Il est interdit :

- de publier des Contenus illicites, trompeurs ou portant atteinte aux droits d'autrui ;
- de réserver sans intention d'honorer le rendez-vous ou de multiplier les réservations fictives ;
- d'extraire massivement les données de la Plateforme, de contourner ses mesures de sécurité ou d'en perturber le fonctionnement ;
- d'utiliser la Plateforme pour démarcher les autres utilisateurs.

Article 11. Contenus publiés par les Salons

Le Salon garantit détenir les droits sur les Contenus qu'il publie (photos de prestations, de l'établissement, de l'équipe, logo, textes) et avoir recueilli l'accord des personnes reconnaissables. Il concède à Nearia, pour la durée de son abonnement et pour le monde entier, une licence gratuite et non exclusive de reproduction et d'affichage de ces Contenus sur la Plateforme et dans les messages qu'elle envoie, aux seules fins du service.

Article 12. Suspension

En cas de manquement aux présentes CGU, Nearia peut, après avertissement sauf urgence ou manquement grave, suspendre ou supprimer un compte ou un Contenu. L'utilisateur est informé du motif et peut le contester à contact@lagendar.com.

Article 13. Disponibilité et responsabilité

Nearia met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accès à la Plateforme, sans garantir une disponibilité permanente : des interruptions pour maintenance ou des incidents sont possibles. Nearia n'est pas responsable de la Prestation réalisée par un Salon, ni des informations publiées par un Salon, ni des dommages indirects. Rien dans les présentes CGU ne limite les droits que le Client consommateur tient de la loi.

Article 14. Données personnelles

Le traitement des données est décrit dans la Politique de confidentialité.

Article 15. Modification des CGU

Nearia peut modifier les CGU. Les utilisateurs sont informés de toute modification importante au moins 15 jours avant son entrée en vigueur ; continuer à utiliser la Plateforme vaut acceptation. Un utilisateur qui refuse peut supprimer son compte.

Article 16. Droit applicable et litiges

Les CGU sont soumises au droit français. En cas de litige, l'utilisateur adresse d'abord une réclamation écrite à contact@lagendar.com. À défaut d'accord, les tribunaux compétents sont ceux désignés par la loi ; pour le consommateur, celui de son domicile.