Conditions générales de Skinobs

Plateforme Skinobs, Plan Gratuit, Skinobs Pro, prestataires référencés, politique de confidentialité

Préambule

P.1 **Conditions générales de Skinobs.** Version du 3 décembre 2026, en vigueur le 5 janvier 2027. Cette version remplace, à compter du 5 janvier 2027, les conditions générales d'utilisation du 11 décembre 2021, qui s'appliquent jusqu'au 4 janvier 2027 inclus et restent téléchargeables jusqu'au 5 janvier 2028.

P.2 Les présentes conditions sont rédigées en français. La version anglaise est une traduction fournie par commodité ; en cas de divergence, la version française prévaut (article 11).

P.3 Chaque article est suivi d'un encadré « En clair », qui en résume le contenu en langage courant pour en faciliter la lecture. Ces encadrés n'ont pas de valeur contractuelle ; seul le texte des articles engage Skinobs, ses utilisateurs et les prestataires (article 13).

> **En clair.** Ces conditions s'appliquent à partir du 5 janvier 2027 ; jusqu'au 4 janvier, ce sont celles de 2021. Le texte français est celui qui compte. Les encadrés comme celui-ci aident à lire, ils n'engagent pas.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Partie I. Dispositions communes

Article 1. Présentation du service et de l'éditeur

1.1 Skinobs est une plateforme en ligne qui référence des méthodes de tests, des appareils de mesure, des laboratoires de tests, des fabricants d'appareils et d'autres prestataires, pour l'objectivation de la peau et l'évaluation des revendications des produits et ingrédients cosmétiques. Elle est accessible depuis le site www.skinobs.com et comprend un espace consacré aux tests cliniques et un espace consacré aux tests précliniques.

1.2 La plateforme est éditée par la société HAPPYWAY-SKINOBS, société à responsabilité limitée unipersonnelle (EURL) au capital de 5 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le numéro 818 878 381, dont le siège est situé 14 avenue de Verdun, 73100 Aix-les-Bains, France, numéro de TVA intracommunautaire FR60818878381, ci-après « Skinobs ». Skinobs peut être contactée à l'adresse contact@skinobs.com.

1.3 Skinobs met à la disposition des utilisateurs, au moyen d'un moteur de recherche et d'une base de données, les informations communiquées par les prestataires, et leur permet d'entrer en relation avec eux. Skinobs n'est pas partie aux relations qui se nouent entre un utilisateur et un prestataire ; elle n'intervient pas dans leur relation commerciale et ne garantit ni les prestations ni les appareils proposés par les prestataires (article 6).

1.4 La plateforme, dans sa version actuelle, a été proposée gratuitement pendant une période de mise au point, dite période bêta, présentée comme telle depuis avril 2024. Cette période prend fin le 5

janvier 2027. À compter de cette date, la plateforme est proposée aux utilisateurs selon deux plans, le Plan Gratuit et Skinobs Pro, décrits à la partie II.

1.5 Les présentes conditions régissent la création et l'utilisation d'un compte sur la plateforme, le Plan Gratuit et Skinobs Pro (parties I et II), ainsi que le référencement des prestataires (parties I et III). La consultation des pages publiques du site ne requiert pas de compte ; les articles 8, 9 et 10 s'appliquent à toute personne qui consulte le site. Dans les relations entre Skinobs et l'utilisateur, les présentes conditions prévalent sur tout autre document émanant de l'utilisateur, y compris ses conditions générales d'achat. Les relations entre Skinobs et un partenaire relèvent en outre du devis ou du contrat de partenariat qu'il a signé (article 26).

1.6 Les conditions peuvent être consultées à tout moment aux adresses www.skinobs.com/fr/cgu.php (version française) et www.skinobs.com/cgu.php (version anglaise), téléchargées au format PDF, enregistrées et imprimées, de manière à pouvoir être conservées et reproduites.

> **En clair.** Skinobs est éditée par la société HAPPYWAY-SKINOBS, à Aix-les-Bains. C'est un moteur de recherche de méthodes, d'appareils et de prestataires de tests : Skinobs vous met en relation avec les laboratoires, les fabricants d'appareils et les autres prestataires, mais ne vend pas leurs tests et n'intervient pas dans vos échanges avec eux. La période bêta gratuite se termine le 5 janvier 2027 ; la plateforme existe ensuite en Plan Gratuit et en Skinobs Pro.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 2. Définitions

2.1 Dans les présentes conditions, les termes suivants, employés au singulier ou au pluriel, ont le sens indiqué ci-dessous.

Skinobs
la société HAPPYWAY-SKINOBS, désignée à l'article 1.2 ; selon le contexte, la plateforme qu'elle édite.

Plateforme
le service en ligne décrit à l'article 1.1, avec ses espaces clinique et préclinique, ses pages, ses fonctionnalités et ses contenus, accessible depuis www.skinobs.com.

Conditions
les présentes conditions générales, dans leur version en vigueur. Chaque version porte une date de version et une date d'entrée en vigueur (article 3.6).

Utilisateur
la personne titulaire d'un compte utilisateur, c'est-à-dire d'un compte créé pour rechercher des méthodes, des appareils et des prestataires et entrer en relation avec eux : marque ou fabricant de produits cosmétiques, façonnier, consultant, ou tout autre professionnel au sens de l'article 5.1.

Prestataire
la personne, physique ou morale, référencée sur la plateforme et proposant aux utilisateurs, à titre professionnel, des prestations ou des produits utiles à leurs tests : un laboratoire, un fabricant d'appareils ou un autre professionnel dont Skinobs référence les services, notamment une société de conseil ou un fabricant de supports d'essai.

Laboratoire
l'organisation, publique ou privée, qui propose des services de tests cliniques ou précliniques.

Fabricant d'appareils
l'entreprise qui conçoit, fabrique ou distribue des appareils de mesure utilisés dans les tests ; également appelé fabricant d'instrumentation.

Compte
l'espace personnel ouvert sur la plateforme au nom d'un utilisateur ou d'un prestataire, protégé par des identifiants, qui regroupe les données fournies à l'inscription et celles enregistrées ensuite (projets, méthodes enregistrées, comparaisons, historique de recherche, messages).

Fiche
la page de la plateforme qui présente un prestataire, ses coordonnées lorsqu'elles y figurent, ses services et, pour un fabricant d'appareils, le détail de ses appareils.

Partenaire
le prestataire lié à Skinobs par un partenariat payant en cours (partie III).

Sélection
l'ensemble des prestataires dont la fiche, les coordonnées et la mise en relation sont accessibles dans le Plan Gratuit. La sélection est composée des partenaires ; sa composition évolue avec les partenariats et est déterminée par Skinobs.

Panorama complet
l'ensemble des prestataires référencés sur la plateforme, sélection comprise.

Plan Gratuit
l'accès à la plateforme sans abonnement, décrit à l'article 14.

Skinobs Pro
l'accès par abonnement décrit à l'article 14.

Abonnement
le contrat par lequel un utilisateur souscrit Skinobs Pro pour un cycle mensuel ou annuel qui se renouvelle (article 18).

Essai
la période de quatorze jours pendant laquelle un utilisateur dispose de Skinobs Pro avant le premier prélèvement (article 17) ; un compte, identifié par son adresse de courrier électronique, ne peut bénéficier que d'un essai.

Utilisateur historique
l'utilisateur dont le compte a été créé avant le 5 janvier 2027.

Période de lancement
la période du 5 janvier au 4 avril 2027 inclus (article 21).

Test clinique
un test réalisé sur l'être humain (peau, cheveux, ongles).

Test préclinique
un test réalisé sans sujet humain, notamment in vitro, ex vivo ou in silico, sur cellules, tissus ou modèles de peau.

Données personnelles
toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, au sens du règlement (UE) 2016/679.

Politique de confidentialité

l'article 9 des présentes conditions, qui décrit les traitements de données personnelles effectués par Skinobs.

> **En clair.** Ce lexique sert à lire la suite sans ambiguïté. Les mots à retenir : « utilisateur » (vous, si vous cherchez des tests), « prestataire » (un laboratoire, un fabricant d'appareils ou un autre professionnel référencé, comme une société de conseil), « sélection » (les prestataires ouverts en Plan Gratuit) et « panorama complet » (tous les prestataires, ouverts avec Skinobs Pro).
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 3. Acceptation des conditions et preuve

3.1 Les conditions sont portées à la connaissance de toute personne avant la création d'un compte, avant le démarrage d'un essai et avant la souscription d'un abonnement, par un lien vers les conditions, placé sur l'écran concerné.

3.2 Le démarrage d'un essai ou la souscription d'un abonnement Skinobs Pro est subordonné à l'acceptation expresse des conditions par l'utilisateur, au moyen d'une case à cocher, non cochée par défaut, que l'utilisateur coche avant de valider le démarrage de l'essai ou le paiement. Tant que la case n'est pas cochée, l'essai ou l'abonnement ne peut pas démarrer.

3.3 En créant un compte, la personne déclare avoir pris connaissance des conditions, accessibles par le lien placé sur le formulaire d'inscription, et les accepter. L'acceptation expresse prévue à l'article 3.2 lui est demandée au plus tard lors de son premier essai ou de sa première souscription.

3.4 Skinobs conserve, pour chaque compte, la version des conditions acceptée, la date et l'heure de l'acceptation et le moment où elle est intervenue (création du compte, démarrage d'un essai, souscription d'un abonnement). Ces enregistrements, ainsi que les journaux de connexion et d'utilisation de la plateforme, font preuve entre Skinobs et l'utilisateur, sauf preuve contraire (article 13).

3.5 Les titulaires d'un compte créé avant le 5 janvier 2027 ont été informés des présentes conditions, avec le lien vers leur texte et la date de leur entrée en vigueur, par courrier électronique adressé à l'adresse de leur compte au moins trente jours avant cette date ou, pour un compte créé après cet envoi, lors de son inscription, par le lien placé sur le formulaire d'inscription. Les présentes conditions s'appliquent à ces comptes à compter du 5 janvier 2027 et remplacent les conditions générales d'utilisation du 11 décembre 2021. Le titulaire qui ne les accepte pas peut fermer son compte, sans frais, dans les conditions de l'article 5.5. Toute utilisation de la plateforme à compter du 5 janvier 2027 est régie par les présentes conditions ; l'acceptation expresse prévue à l'article 3.2 est demandée à ces titulaires lors de leur premier essai ou de leur première souscription.

3.6 Chaque version des conditions porte une date de version et une date d'entrée en vigueur. La version en vigueur est consultable et téléchargeable aux adresses indiquées à l'article 1.6 ; la version qu'elle remplace y reste téléchargeable pendant un an après son remplacement.

En clair. Vous acceptez les conditions en créant votre compte, et en cochant une case au moment de démarrer un essai ou un abonnement. Skinobs garde la trace de la version que vous avez acceptée et de la date. Si votre compte existait avant le 5 janvier 2027, vous avez reçu un e-mail au moins trente jours avant, ou vous avez vu le lien vers ces conditions en vous inscrivant si c'était après cet e-mail : les nouvelles conditions s'appliquent à partir de cette date, et vous pouvez fermer votre compte si elles ne vous conviennent pas.

Encadré sans valeur contractuelle.

Article 4. Modification des conditions

4.1 Skinobs peut modifier les conditions, notamment pour tenir compte d'une évolution de la loi ou de la réglementation, d'une évolution technique de la plateforme, d'une évolution de son offre, de ses plans ou de ses services, ou pour corriger ou clarifier leur rédaction.

4.2 Toute modification est portée à la connaissance des utilisateurs et des prestataires par courrier électronique adressé à l'adresse de leur compte ou, pour un prestataire sans compte, à l'adresse de contact figurant sur sa fiche ou connue de Skinobs (article 25.2), au moins trente jours avant sa date d'entrée en vigueur. Ce courrier indique la date d'entrée en vigueur et l'objet des modifications, et donne accès à la nouvelle version.

4.3 La personne qui n'accepte pas la nouvelle version peut fermer son compte, sans frais, avant sa date d'entrée en vigueur (article 5.5). L'abonné Skinobs Pro peut en outre résilier son abonnement dans les conditions de l'article 18. L'utilisation de la plateforme à compter de la date d'entrée en vigueur est régie par la nouvelle version.

4.4 Les modifications n'ont pas d'effet rétroactif. Elles ne s'appliquent ni aux situations définitivement constituées avant leur entrée en vigueur, ni au prix ou au contenu de Skinobs Pro pour la période d'abonnement en cours déjà payée. La modification des prix de Skinobs Pro et l'évolution du périmètre du Plan Gratuit obéissent en outre aux articles 20 et 15.

4.5 La correction d'une erreur matérielle, la mise à jour d'une coordonnée ou d'une adresse, la mise à jour de la liste des sous-traitants et des services de tiers dans les conditions de l'article 9.14, ou l'ajout d'une mention imposée par la loi ne constituent pas une modification au sens du présent article et prennent effet dès leur mise en ligne, avec une nouvelle date de version.

En clair. Skinobs peut changer ses conditions, mais vous prévient par e-mail au moins trente jours avant, avec le texte modifié ; seules les corrections de pure forme et la mise à jour de la liste des prestataires techniques s'appliquent dès leur mise en ligne (article 4.5). Si la nouvelle version ne vous convient pas, vous pouvez fermer votre compte avant qu'elle s'applique. Un changement ne revient jamais sur ce que vous avez déjà payé ; les hausses de prix et les restrictions du Plan Gratuit ont leurs propres règles (articles 20 et 15).

Encadré sans valeur contractuelle.

Article 5. Compte, inscription et règles d'utilisation

5.1 **Qui peut s'inscrire.** L'accès à la plateforme et son utilisation sont réservés aux professionnels. Est professionnel, au sens des présentes conditions, toute personne physique ou morale qui exerce une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, d'enseignement ou de recherche, dans les domaines de la cosmétique, de la dermocosmétique, de la dermatologie ou de la chimie, et toute

personne agissant au nom ou pour le compte d'un tel professionnel. La plateforme ne s'adresse pas aux consommateurs : une personne physique n'est pas admise à s'inscrire ni à souscrire Skinobs Pro à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle (article 16).

5.2 **Inscription.** La création d'un compte est gratuite. Elle requiert une adresse de courrier électronique professionnelle valide et les informations demandées sur le formulaire d'inscription. La personne qui s'inscrit fournit des informations exactes, complètes et à jour, les met à jour pendant la durée de son compte, et ne crée qu'un seul compte, à son nom. Skinobs vérifie chaque inscription avant d'ouvrir l'accès à la plateforme ; elle peut refuser ou annuler une inscription qui ne remplit pas les conditions de l'article 5.1 ou qui repose sur des informations inexactes, en l'indiquant à la personne concernée.

5.3 **Identifiants.** Le compte est personnel. L'utilisateur conserve ses identifiants confidentiels et ne les communique à personne ; toute connexion au compte avec ses identifiants est présumée faite par lui. Il informe Skinobs sans délai, à contact@skinobs.com, de toute utilisation frauduleuse de ses identifiants dont il a connaissance.

5.4 **Règles d'utilisation.** L'utilisateur s'engage à : (a) utiliser la plateforme pour ses besoins professionnels de recherche de méthodes, d'appareils et de prestataires, et de mise en relation avec eux ; (b) ne pas extraire, copier, reproduire, diffuser ni exploiter commercialement les contenus et les données de la plateforme en dehors de l'usage autorisé à l'article 8.2 ; (c) ne pas utiliser les informations de la plateforme, en particulier les coordonnées des prestataires et des autres utilisateurs, pour des envois massifs ou non sollicités, à des fins publicitaires ou autres ; (d) ne pas collecter d'informations sur les autres utilisateurs ou sur les prestataires sans leur accord ; (e) ne pas porter atteinte au fonctionnement ou à la sécurité de la plateforme, notamment par un accès automatisé, une extraction automatisée, un virus ou un logiciel malveillant ; (f) respecter la loi et les droits des tiers, en particulier les droits de propriété intellectuelle de Skinobs et des prestataires ; (g) se comporter loyalement envers Skinobs, les prestataires et les autres utilisateurs. L'utilisateur qui constate un contenu anormal ou illicite le signale à Skinobs (article 7).

5.5 **Fermeture du compte par l'utilisateur.** L'utilisateur peut fermer son compte à tout moment, sans frais, par courrier électronique à contact@skinobs.com. Skinobs confirme la fermeture par courrier électronique à l'adresse du compte. La fermeture met fin à l'accès au compte ; les données du compte sont conservées puis supprimées dans les conditions de l'article 9. Si un abonnement Skinobs Pro est en cours, la fermeture emporte résiliation dans les conditions de l'article 18.

5.6 **Suspension ou fermeture par Skinobs.** Skinobs peut suspendre ou fermer un compte dans les cas suivants : informations d'inscription fausses, incomplètes ou non mises à jour ; utilisation à des fins non professionnelles, ou par une personne qui ne remplit pas les conditions de l'article 5.1 ; manquement aux règles de l'article 5.4 ; utilisation frauduleuse du compte ou des identifiants ; demande d'une autorité compétente. Skinobs informe le titulaire, par courrier électronique, du motif de la mesure et, sauf manquement grave ou urgence (envois massifs, extraction de données, atteinte à la sécurité, fraude), lui laisse un délai de quinze jours pour y remédier ou présenter ses observations avant la fermeture. Un compte resté sans connexion et sans abonnement en cours pendant la durée fixée à l'article 9.9 est en outre supprimé dans les conditions de cet article, après l'avertissement qu'il prévoit. Les conséquences d'une fermeture sur un abonnement Skinobs Pro en cours sont fixées à l'article 18.

En clair. Skinobs est réservée aux professionnels des secteurs cosmétique, dermatologique et chimique ; chaque inscription est vérifiée, et chacun n'a qu'un compte, personnel. Vous utilisez la plateforme pour chercher des tests et contacter des prestataires, pas pour copier la base ni démarcher en masse. Vous pouvez fermer votre compte quand vous le voulez ; Skinobs peut fermer un compte qui enfreint ces règles, en vous le disant et, sauf cas grave, en vous laissant quinze jours ; un compte resté sans connexion pendant trois ans, sans abonnement, est aussi supprimé, après un e-mail d'avertissement ; pour un compte qui existait avant le 5 janvier 2027, ces trois ans comptent à partir de cette date.

Encadré sans valeur contractuelle.

Article 6. Responsabilité

6.1 **Rôle de Skinobs.** Skinobs met à la disposition des utilisateurs un outil de recherche et de mise en relation (article 1.3). Elle n'est pas partie aux contrats conclus entre un utilisateur et un prestataire et ne répond ni de leur négociation, ni de leur exécution, ni de leur résultat. Elle ne garantit ni la disponibilité, ni la réactivité, ni la compétence des prestataires, ni la qualité, la conformité ou le résultat de leurs prestations et de leurs appareils, ni l'aptitude d'une méthode à justifier une revendication.

6.2 **Informations publiées.** Les fiches et les descriptions des méthodes et des appareils sont établies à partir des informations communiquées ou rendues publiques par les prestataires. Skinobs les vérifie avec soin, sans pouvoir en garantir à tout moment l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité ; il appartient à l'utilisateur de les confirmer auprès du prestataire avant toute décision. Skinobs choisit les prestataires et les méthodes qu'elle référence et ne garantit pas l'exhaustivité du référencement (articles 14.4 et 23). Les statistiques de la plateforme sont établies à partir des données disponibles à la date de leur calcul et ont une valeur indicative.

6.3 **Disponibilité de la plateforme.** Skinobs met en œuvre des moyens raisonnables pour que la plateforme soit accessible en permanence, sans s'engager sur un taux de disponibilité. L'accès peut être interrompu temporairement, notamment pour des opérations de maintenance, de mise à jour ou de sécurité, que Skinobs s'efforce de réaliser en limitant la gêne pour les utilisateurs. Une interruption temporaire de durée raisonnable ne constitue pas un manquement de Skinobs et ne donne pas lieu à remboursement. L'évolution du Plan Gratuit et l'arrêt de Skinobs Pro ou de la plateforme obéissent aux articles 15 et 22.3.

6.4 **Cas où la responsabilité de Skinobs n'est pas engagée.** La responsabilité de Skinobs ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part. Elle n'est pas engagée, notamment : (a) en cas de dysfonctionnement ou d'interruption des réseaux de communication, ou d'interruption temporaire de la plateforme dans les conditions de l'article 6.3 ; (b) en cas d'attaque informatique ou d'intrusion dans ses systèmes malgré les mesures de sécurité prévues à l'article 9.12 ; (c) en cas d'utilisation anormale ou illicite de la plateforme par un utilisateur ou un tiers, ou de manquement d'un utilisateur aux présentes conditions ; (d) du fait du contenu des sites de tiers vers lesquels renvoient des liens présents sur la plateforme ; (e) en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, ou du fait d'un tiers.

6.5 **Dommages indirects.** Skinobs ne répond pas des dommages indirects, tels que la perte de chance, de chiffre d'affaires, de bénéfice ou de contrat, ou l'atteinte à l'image.

6.6 **Plafond.** Lorsque sa responsabilité est engagée, toutes causes confondues, la responsabilité de Skinobs envers un utilisateur est limitée au plus élevé des deux montants suivants : le montant total payé par cet utilisateur au titre de Skinobs Pro au cours des douze mois qui précèdent le fait

générateur, ou cent euros. Envers un prestataire, au titre du référencement (articles 23 à 25), elle est limitée à cent euros ; la responsabilité de Skinobs envers un partenaire au titre de son partenariat relève de son devis ou de son contrat et, à défaut, de l'article 26.5.

6.7 **Limites.** Les articles 6.4 à 6.6 ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive de Skinobs, ni dans les cas où la loi interdit de limiter ou d'exclure la responsabilité. Ils sont sans effet sur la garantie de remboursement de l'article 22.1 et sur les remboursements des articles 22.3 et 22.4, qui ne s'imputent pas sur le plafond.

6.8 **Responsabilité de l'utilisateur.** L'utilisateur est responsable de l'usage qu'il fait de la plateforme et des informations qu'il y enregistre ou transmet, notamment dans ses messages aux prestataires. En cas d'utilisation anormale ou illicite de la plateforme, ou de manquement aux présentes conditions, il est seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler.

6.9 **Signalement des anomalies.** L'utilisateur qui constate une anomalie, une erreur dans une fiche ou un dysfonctionnement en informe Skinobs dans les meilleurs délais, à contact@skinobs.com, afin qu'elle puisse y remédier.

> **En clair.** Skinobs vous aide à trouver des tests et des prestataires, mais ne réalise pas les tests et n'est pas partie à vos contrats avec les prestataires : vérifiez auprès d'eux les informations qui comptent pour vous. Skinobs fait son possible pour que la plateforme fonctionne en permanence, sans promettre qu'elle ne s'arrêtera jamais. Si Skinobs commet une faute, sa responsabilité est plafonnée à ce que vous avez payé sur les douze mois précédant le fait en cause, et au moins à cent euros, sauf faute lourde ou intentionnelle.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 7. Statut d'hébergeur, point de contact et signalement

7.1 **Rôle de Skinobs selon les contenus.** Skinobs édite les pages de la plateforme, les fiches des prestataires et les contenus qu'elle rédige. Pour les informations stockées à la demande des utilisateurs et des prestataires, notamment les messages échangés par la messagerie de la plateforme et les informations et documents transmis pour une fiche, Skinobs agit en qualité de fournisseur de services d'hébergement au sens du règlement (UE) 2022/2065 du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques.

7.2 **Point de contact unique.** Skinobs désigne l'adresse contact@skinobs.com comme point de contact unique des utilisateurs, des prestataires, des autorités des États membres de l'Union européenne, de la Commission européenne et du comité européen des services numériques. Les échanges avec ce point de contact ont lieu en français ou en anglais. Les messages qui y sont adressés sont lus et traités par un membre de l'équipe de Skinobs.

7.3 **Signalement d'un contenu illicite.** Toute personne peut signaler à Skinobs, par courrier électronique à contact@skinobs.com, une information présente sur la plateforme qu'elle considère comme un contenu illicite. Pour permettre son examen, le signalement contient : (a) une explication suffisamment étayée des raisons pour lesquelles l'information est considérée comme illicite ; (b) l'indication claire de son emplacement exact, notamment son adresse électronique (URL), et toute information complémentaire permettant de l'identifier ; (c) le nom et l'adresse de courrier électronique de l'auteur du signalement ; (d) une déclaration confirmant qu'il pense, de bonne foi, que les informations et allégations qu'il contient sont exactes et complètes. Skinobs accuse réception du

signalement, l'examine avec diligence et informe son auteur de sa décision et des voies de recours dont il dispose.

7.4 **Modération.** Skinobs peut retirer une information, en restreindre la visibilité, suspendre ou fermer un compte lorsqu'une information est illicite ou contraire aux présentes conditions, notamment aux règles de l'article 5.4. Ces décisions sont prises par un membre de l'équipe de Skinobs, sans recours à un outil de décision automatisé.

7.5 **Exposé des motifs et contestation.** Lorsque Skinobs prend une mesure de l'article 7.4 à l'égard d'un utilisateur ou d'un prestataire dont elle connaît l'adresse de courrier électronique, elle l'en informe par courrier électronique, en indiquant la mesure prise, les faits et les motifs qui la fondent, la disposition légale ou la règle des présentes conditions en cause, et la possibilité de la contester. La personne concernée peut contester la décision en répondant à ce courrier ou en écrivant à contact@skinobs.com ; Skinobs réexamine la décision et lui fait connaître sa réponse. Elle peut aussi saisir la juridiction compétente (article 12). Pour la suspension ou la fermeture d'un compte, l'article 5.6 s'applique en outre.

> **En clair.** Si vous voyez sur Skinobs un contenu illégal, écrivez à contact@skinobs.com en expliquant pourquoi et où il se trouve. C'est aussi l'adresse unique pour joindre Skinobs, pour vous comme pour les autorités, en français ou en anglais : une personne vous répond. Si Skinobs retire un contenu ou ferme un compte, elle vous dit pourquoi et vous pouvez contester.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 8. Propriété intellectuelle et base de données

8.1 **Droits de Skinobs.** La plateforme, sa structure, ses logiciels, ses textes, ses fiches, ses statistiques, ses marques, ses logos et ses autres contenus sont la propriété de Skinobs ou des personnes qui l'ont autorisée à les utiliser, notamment des prestataires pour leurs logos, photographies et descriptions. Skinobs est le producteur de la base de données de la plateforme. Ces éléments sont protégés par le code de la propriété intellectuelle.

8.2 **Droit d'utilisation.** Skinobs accorde à l'utilisateur, pour la durée de son compte, un droit personnel, non exclusif et non cessible d'accéder à la plateforme et d'en utiliser les contenus pour les besoins de son activité professionnelle, dans les limites de son plan (article 14). L'utilisateur peut reprendre des extraits ponctuels des contenus et des statistiques dans ses documents de travail et dans ses échanges avec ses clients ou partenaires, en citant leur source (« Source : Skinobs »).

8.3 **Interdictions.** Sauf accord écrit préalable de Skinobs, sont interdites : (a) toute reproduction ou représentation, totale ou partielle, de la plateforme ou de ses contenus en dehors de l'usage autorisé à l'article 8.2 ; (b) l'extraction, par transfert permanent ou temporaire, de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base de données sur un autre support, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit ; (c) la réutilisation, par la mise à la disposition du public, de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base, quelle qu'en soit la forme ; (d) l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties non substantielles du contenu de la base ; (e) la reproduction, l'extraction ou la réutilisation, par tout moyen, des contenus des fiches des prestataires, notamment de leurs photographies et descriptions. Toute violation constitue une contrefaçon ou une atteinte aux droits du producteur de la base de données, sanctionnées par le code de la propriété intellectuelle.

8.4 **Contenus fournis à Skinobs.** L'utilisateur conserve ses droits sur les informations et documents qu'il enregistre sur la plateforme (projets, messages). Il autorise Skinobs à les héberger, les reproduire

et les afficher dans la mesure nécessaire au fonctionnement de la plateforme et à la mise en relation qu'il demande. Les conditions dans lesquelles les prestataires mettent leurs informations, logos et photographies à la disposition de Skinobs sont fixées à la partie III (article 23).

8.5 **Nom et logo Skinobs.** Le nom et le logo Skinobs ne peuvent être utilisés sans l'accord préalable de Skinobs, sauf pour citer la source d'un contenu dans les conditions de l'article 8.2.

> **En clair.** Les contenus de Skinobs, et surtout sa base de données, lui appartiennent. Vous pouvez les utiliser pour votre travail et citer des extraits ou des statistiques en indiquant « Source : Skinobs », mais pas copier la base ni la republier. Ce que vous enregistrez sur la plateforme reste à vous.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 9. Données personnelles : politique de confidentialité

9.1 **Objet et responsable.** Le présent article constitue la politique de confidentialité de Skinobs. Il décrit les traitements de données personnelles effectués par la société HAPPYWAY-SKINOBS, responsable de ces traitements, dont le siège est situé 14 avenue de Verdun, 73100 Aix-les-Bains, France, dans le cadre du site www.skinobs.com et de la plateforme, à l'égard des utilisateurs, des prestataires et de leurs interlocuteurs, et des personnes qui consultent le site. Skinobs n'a pas désigné de délégué à la protection des données ; toute question relative aux données personnelles est adressée à contact@skinobs.com.

9.2 **Données traitées.** Skinobs traite les catégories de données suivantes : (a) données d'identification et de contact : prénom, nom, adresse de courrier électronique professionnelle, mot de passe et, le cas échéant, entreprise ou organisation, fonction, pays, secteur d'activité et numéro de téléphone ; (b) données d'utilisation de la plateforme : recherches, projets, méthodes enregistrées, comparaisons, historique de recherche, préférences ; (c) messages échangés avec les prestataires par la messagerie de la plateforme, et échanges avec l'équipe de Skinobs ; (d) données d'abonnement et de facturation : plan, cycle, dates, montants, adresse de facturation, nom de l'entreprise, numéro de TVA intracommunautaire, historique des paiements et factures ; les données de carte bancaire sont collectées et conservées par Stripe et Skinobs n'y a pas accès ; (e) données techniques et de connexion : adresse IP, date et heure de connexion, type de navigateur et d'appareil, journaux de sécurité ; (f) données de mesure d'audience et d'utilisation recueillies au moyen des traceurs décrits à l'article 10 ; (g) pour les prestataires : coordonnées professionnelles de leurs interlocuteurs (nom, fonction, adresse électronique, téléphone) figurant sur les fiches ou communiquées à Skinobs.

9.3 **Finalités et bases légales.** Les données sont traitées pour les finalités suivantes, chacune sur la base légale indiquée (règlement (UE) 2016/679, article 6) :

Finalité	Base légale
1. Création, vérification et gestion du compte ; accès à la plateforme.	Exécution du contrat.
2. Fonctionnalités de la plateforme : recherche, projets, comparaisons, mise en relation et messagerie avec les prestataires.	Exécution du contrat.
3. Essai et abonnement Skinobs Pro : paiement, facturation, relances, remboursements, espace client.	Exécution du contrat.
4. Tenue de la comptabilité et conservation des factures.	Obligation légale.

5. Courriers électroniques de service : confirmation d'inscription, sécurité, rappels d'essai et de renouvellement, information sur les modifications des conditions.	Exécution du contrat.
6. Assistance : réponses aux questions des utilisateurs et des visiteurs, par la messagerie d'assistance ou par courrier électronique.	Exécution du contrat pour les utilisateurs ; intérêt légitime de Skinobs à répondre aux demandes, pour les visiteurs.
7. Lettre d'information et informations sur les services de Skinobs adressées aux professionnels.	Intérêt légitime de Skinobs à faire connaître ses services à des professionnels, en rapport avec leur activité ; opposition à tout moment par le lien de désinscription présent dans chaque envoi.
8. Mesure d'audience du site et de la plateforme.	Intérêt légitime de Skinobs à mesurer la fréquentation et les performances de son site.
9. Analyse de l'utilisation de la plateforme pour l'améliorer, et messages d'aide affichés dans la plateforme.	Intérêt légitime de Skinobs à améliorer sa plateforme.
10. Statistiques de la plateforme présentées dans Skinobs Pro et dans les publications de Skinobs, établies à partir de données agrégées qui ne permettent pas d'identifier un utilisateur.	Intérêt légitime.
11. Sécurité de la plateforme, prévention de la fraude et des abus, protection du formulaire d'inscription contre les robots.	Intérêt légitime ; obligation légale pour la conservation des données d'identification.
12. Gestion du référencement et des relations avec les prestataires.	Intérêt légitime de Skinobs à présenter une offre de prestataires pertinente et à jour ; exécution du contrat pour les partenaires.
13. Respect des obligations légales, réponse aux demandes des autorités, constatation, exercice ou défense des droits de Skinobs.	Obligation légale ; intérêt légitime.

9.4 **Caractère obligatoire.** Les données signalées comme obligatoires sur les formulaires sont nécessaires à la création du compte ou à la souscription de Skinobs Pro ; sans elles, le compte ne peut pas être créé ou l'abonnement souscrit. Les autres données sont facultatives.

9.5 **Destinataires.** Les données sont destinées aux membres de l'équipe de Skinobs habilités à en connaître, dans la limite de leurs attributions. Elles sont communiquées : (a) aux sous-traitants qui les traitent pour le compte de Skinobs, sur ses instructions et dans le cadre d'un contrat conforme à l'article 28 du règlement (UE) 2016/679, listés à l'article 9.6 ; (b) aux prestataires avec lesquels l'utilisateur entre en relation, pour les informations qu'il leur adresse (identité, entreprise, coordonnées, contenu de ses messages) ; (c) aux conseils de Skinobs tenus au secret professionnel, notamment à son expert-comptable pour les données de facturation ; (d) aux autorités administratives ou judiciaires, lorsque la loi l'impose. Skinobs ne vend ni ne loue les données personnelles.

9.6 **Sous-traitants.** À la date de la présente version, les sous-traitants de Skinobs sont les suivants :

Sous-traitant	Rôle	Lieu de traitement	Garantie en cas de transfert
Infomaniak Network SA (Suisse)	Hébergement du site, de la plateforme, des bases de	Suisse	Décision d'adéquation de la Commission européenne

	données et de l'outil de mesure d'audience		
Stripe Payments Europe, Limited (Irlande)	Paiement, facturation, espace client	Union européenne et États-Unis (Stripe, LLC)	Data Privacy Framework ; clauses contractuelles types
Brevo SAS (France)	Envoi des courriers électroniques	Union européenne ; transferts ponctuels possibles hors de l'Union	Clauses contractuelles types ; Data Privacy Framework pour les États-Unis
Intercom R&D Unlimited Company (Irlande)	Messagerie d'assistance et centre d'aide	Union européenne (Irlande) ; certains traitements annexes aux États-Unis	Data Privacy Framework ; clauses contractuelles types
CometChat, Inc. (États-Unis)	Messagerie entre utilisateurs et prestataires	Selon la région choisie par Skinobs pour son application CometChat : États-Unis, Union européenne ou Inde ; ses propres sous-traitants aux États-Unis, en Inde et dans l'Union	Clauses contractuelles types
Pendo.io, Inc. (États-Unis)	Analyse de l'utilisation de la plateforme et messages d'aide	États-Unis	Data Privacy Framework ; clauses contractuelles types

La mesure d'audience est réalisée avec le logiciel Matomo, installé sur les serveurs de Skinobs chez Infomaniak ; aucune donnée n'est transmise à l'éditeur de ce logiciel.

9.7 **Services de tiers intégrés.** Certaines pages intègrent des services fournis par des tiers, qui reçoivent lors de leur affichage des données techniques de connexion (adresse IP, navigateur, page consultée) : (a) la carte des prestataires est affichée au moyen du service Mapbox (Mapbox, Inc., États-Unis, inscrite au Data Privacy Framework), qui reçoit ces données pour afficher la carte et en mesurer l'usage ; (b) le formulaire d'inscription est protégé contre les robots par le service reCAPTCHA de Google, qui analyse des données de navigation et d'utilisation de l'appareil pour distinguer une personne d'un programme automatisé. Les traceurs utilisés par ces services sont décrits à l'article 10.

9.8 **Transferts hors de l'Union européenne.** Certaines données sont traitées hors de l'Union européenne par les sous-traitants et les services mentionnés aux articles 9.6 et 9.7 : en Suisse, pays reconnu par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat ; aux États-Unis, auprès de sociétés inscrites au Data Privacy Framework ou dans le cadre des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ; dans les autres pays, dans le cadre de ces clauses. Une copie des garanties applicables peut être obtenue sur demande à contact@skinobs.com.

9.9 **Durées de conservation.** Les données sont conservées pendant les durées suivantes, puis supprimées ou rendues anonymes :

Données	Durée
Compte, données d'utilisation et messages	Pendant la durée du compte. Un compte sans connexion pendant trois ans et sans abonnement en cours est supprimé, après un courrier électronique d'avertissement adressé au moins trente jours avant ; pour les comptes créés avant le 5

	janvier 2027, ce délai court au plus tôt à compter de cette date.
Après la fermeture du compte (articles 5.5 et 5.6)	Suppression dans les trente jours, sous réserve des durées ci-dessous. Les messages adressés à un prestataire restent accessibles à celui-ci.
Données de facturation et pièces comptables	Dix ans à compter de la clôture de l'exercice.
Preuve de l'acceptation des conditions (article 3.4)	Cinq ans après la fin de la relation.
Données d'identification conservées au titre de la réglementation applicable aux hébergeurs	Un an après la fermeture du compte.
Journaux de connexion et de sécurité	Un an.
Échanges avec l'assistance	Trois ans après le dernier échange.
Lettre d'information et informations sur les services	Jusqu'à la désinscription, et au plus trois ans après le dernier contact émanant de la personne.
Mesure d'audience (article 10.3)	Traceurs : treize mois. Données : vingt-cinq mois au plus.
Analyse de l'utilisation de la plateforme (Pendo)	Vingt-cinq mois au plus.
Coordonnées des interlocuteurs des prestataires	Pendant le référencement, puis trois ans après sa fin ou après le dernier contact.

9.10 **Droits.** Toute personne dispose, sur les données qui la concernent, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et de portabilité, ainsi que d'un droit d'opposition aux traitements fondés sur l'intérêt légitime de Skinobs, qu'elle peut exercer à tout moment et sans motif pour la lettre d'information et les informations sur les services de Skinobs. Elle peut définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits s'exercent par courrier électronique à contact@skinobs.com, de préférence depuis l'adresse du compte ; Skinobs peut demander un justificatif d'identité en cas de doute raisonnable. Skinobs répond dans un délai d'un mois, qui peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité ou du nombre des demandes, auquel cas elle en informe la personne. Toute personne peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL, www.cnil.fr).

9.11 **Copie des données.** Sur demande adressée à contact@skinobs.com, Skinobs adresse à l'utilisateur, dans le délai de l'article 9.10, une copie des données de son compte (informations du compte, projets, méthodes enregistrées, comparaisons, historique de recherche et messages), dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Cette copie répond aux demandes d'accès et de portabilité, ainsi qu'aux demandes prévues aux articles 15.3 et 22.3.

9.12 **Sécurité.** Skinobs met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données contre la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé : hébergement chez un prestataire spécialisé, connexions chiffrées, contrôle des accès par identifiant et mot de passe, gestion des habilitations, journalisation des actions, obligation de confidentialité des personnes habilitées. En cas de violation de données présentant un risque pour les personnes, Skinobs la notifie à la CNIL dans les soixante-douze heures après en avoir pris connaissance et, lorsque le risque est élevé, en informe les personnes concernées dans les meilleurs délais.

9.13 **Décision automatisée.** Skinobs ne prend aucune décision produisant des effets juridiques à l'égard d'une personne, ou l'affectant de manière significative, sur le seul fondement d'un traitement automatisé, y compris le profilage.

9.14 **Mise à jour.** Le présent article est modifié dans les conditions de l'article 4. La mise à jour de la liste des sous-traitants et des services des articles 9.6 et 9.7, ou de leur lieu de traitement, sans changement des finalités ni des catégories de données, est une mise à jour au sens de l'article 4.5 et prend effet dès sa mise en ligne, avec une nouvelle date de version.

> **En clair.** La société HAPPYWAY-SKINOBS est responsable de vos données. Elle les utilise pour faire fonctionner votre compte, la messagerie, l'abonnement et la facturation, vous informer et améliorer la plateforme ; elle ne les vend jamais. Quelques prestataires techniques les traitent pour elle (hébergement en Suisse, paiement, e-mails, assistance, messagerie, analyse d'usage) ; la mesure d'audience est faite sur ses propres serveurs ; les transferts hors d'Europe sont encadrés. Vous pouvez demander à tout moment l'accès à vos données, une copie, leur correction ou leur suppression à contact@skinobs.com.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 10. Cookies et autres traceurs

10.1 **Définition.** La consultation du site et l'utilisation de la plateforme peuvent entraîner la lecture ou l'enregistrement d'informations sur l'appareil de la personne qui consulte le site ou utilise la plateforme, au moyen de cookies ou de technologies comparables comme le stockage local du navigateur, ci-après les « traceurs ». Le présent article décrit les traceurs utilisés.

10.2 **Traceurs nécessaires au fonctionnement.** Certains traceurs sont strictement nécessaires au fonctionnement du site et de la plateforme : maintien de la session et de la connexion au compte, sécurité, mémorisation de la langue. Ils ne peuvent pas être désactivés sans empêcher l'utilisation de la plateforme. La page de paiement, fournie par Stripe sur son propre site, utilise des traceurs nécessaires à la sécurité des paiements et à la prévention de la fraude.

10.3 **Mesure d'audience.** Skinobs mesure la fréquentation et les performances du site et de la plateforme avec le logiciel Matomo, installé sur ses propres serveurs. Les traceurs correspondants (_pk_id, d'une durée de treize mois, et _pk_ses, d'une durée de trente minutes) servent exclusivement à produire des statistiques anonymes pour le compte de Skinobs ; les données ne sont ni transmises à des tiers ni recoupées avec d'autres traitements, et sont conservées vingt-cinq mois au plus. Ces traceurs sont utilisés dans les conditions qui les dispensent du recueil du consentement. Toute personne peut s'opposer à la mesure d'audience au moyen du lien prévu à cet effet sur la présente page, ou en configurant son navigateur.

10.4 **Services intégrés.** Les services suivants, intégrés au site ou à la plateforme, utilisent leurs propres traceurs lorsqu'ils sont affichés ou utilisés ; ces traceurs servent au fonctionnement du service concerné :

Service	Finalité	Traceurs	Durée
Intercom	Messagerie d'assistance et centre d'aide	intercom-id, intercom-device-id, intercom-session	270 jours, 270 jours, 7 jours
CometChat	Messagerie entre utilisateurs et prestataires (plateforme connectée)	Stockage local : session, appareil, langue	Selon l'éditeur du service
Pendo	Analyse de l'utilisation de la plateforme et messages d'aide (plateforme connectée)	Stockage local : identifiant de visiteur, session, paramètres	100 jours

Mapbox	Affichage de la carte des prestataires	Stockage local : identifiant de mesure d'usage	Selon l'éditeur du service
Google reCAPTCHA	Protection du formulaire d'inscription contre les robots	_GRECAPTCHA et signaux de navigation transmis à Google (Google LLC, inscrite au Data Privacy Framework)	Selon l'éditeur du service

10.5 **Aucun traceur publicitaire.** Skinobs n'utilise aucun traceur publicitaire, de ciblage, de suivi d'un site à l'autre ou de partage sur les réseaux sociaux.

10.6 **Paramétrage.** Toute personne peut à tout moment configurer son navigateur pour refuser ou supprimer les traceurs. Le refus des traceurs nécessaires ou de ceux des services intégrés peut empêcher l'accès à la plateforme ou à certaines fonctionnalités : connexion, messagerie, assistance, carte, inscription.

> **En clair.** Le site et la plateforme utilisent quelques cookies : ceux qui font fonctionner votre connexion, une mesure d'audience anonyme faite par Skinobs elle-même sur ses serveurs, et ceux des services intégrés (assistance, messagerie, aide et analyse d'usage dans l'application, carte, protection de l'inscription). Aucun cookie publicitaire. Vous pouvez refuser la mesure d'audience et régler les cookies depuis votre navigateur.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 11. Langue

11.1 Les présentes conditions sont rédigées en français. Une traduction en anglais est mise à disposition par commodité. En cas de divergence entre les deux versions ou de difficulté d'interprétation, la version française prévaut. La version française est accessible en permanence à l'adresse indiquée à l'article 1.6.

11.2 Skinobs communique avec les utilisateurs et les prestataires en français ou en anglais, selon la langue choisie sur la plateforme ou celle de leur message.

> **En clair.** Le texte qui compte est le texte français ; la version anglaise est une traduction pour faciliter la lecture. Skinobs vous répond en français ou en anglais.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 12. Droit applicable et litiges

12.1 Les présentes conditions sont régies par le droit français.

12.2 **Réclamations.** Toute réclamation relative à la plateforme ou aux présentes conditions est adressée à Skinobs à contact@skinobs.com.

12.3 **Différends avec un prestataire.** Skinobs n'est pas partie aux relations entre un utilisateur et un prestataire (article 6.1). En cas de différend avec un prestataire, l'utilisateur peut en informer Skinobs, qui transmet sa réclamation au prestataire concerné ; le règlement du différend incombe à l'utilisateur et au prestataire.

12.4 **Règlement amiable.** En cas de différend entre Skinobs et un utilisateur ou un prestataire relatif à l'interprétation, à l'exécution ou à la fin des présentes conditions, les parties recherchent d'abord une solution amiable.

12.5 **Juridiction.** À défaut de solution amiable, le différend est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun.

> **En clair.** Le droit français s'applique. En cas de désaccord, écrivez d'abord à contact@skinobs.com : Skinobs cherche une solution à l'amiable. Sinon, c'est le tribunal compétent selon les règles ordinaires qui tranche. Skinobs ne règle pas vos différends avec un prestataire, mais peut lui transmettre votre réclamation.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 13. Dispositions diverses

13.1 **Documents contractuels.** Les relations entre Skinobs et l'utilisateur sont régies par les présentes conditions, dans leur version en vigueur. Les relations entre Skinobs et un partenaire sont régies en outre par son devis ou son contrat de partenariat, qui prévaut sur la partie III pour ce qu'il règle (article 26).

13.2 **Encadrés « En clair » et titres.** Les encadrés « En clair », les exemples et les titres des articles facilitent la lecture ; ils n'ont pas de valeur contractuelle. En cas de différence entre un encadré et l'article qu'il accompagne, l'article prévaut.

13.3 **Preuve.** Les enregistrements conservés par Skinobs et par ses sous-traitants dans des conditions raisonnables de sécurité, notamment le journal d'acceptation des conditions (article 3.4), les journaux de connexion et d'utilisation de la plateforme, les courriers électroniques échangés et les enregistrements de Stripe relatifs aux essais, abonnements, paiements, remboursements et factures, font preuve des échanges, des acceptations, des déclarations et des opérations intervenus entre Skinobs et l'utilisateur, sauf preuve contraire.

13.4 **Communications.** Les informations et courriers prévus par les présentes conditions sont adressés par courrier électronique à l'adresse du compte ; pour un prestataire sans compte, à l'adresse de contact figurant sur sa fiche ou connue de Skinobs (article 25.2) ; pour toute autre personne sans compte, à l'adresse qu'elle a utilisée pour écrire à Skinobs. Chacun tient à jour l'adresse qu'il a communiquée à Skinobs ; un courrier adressé à la dernière adresse renseignée, ou, pour un prestataire sans compte, à l'adresse de contact figurant sur sa fiche, est réputé reçu.

13.5 **Nullité partielle.** Si une stipulation des présentes conditions est déclarée nulle ou réputée non écrite, les autres stipulations conservent leur validité et restent pleinement applicables.

13.6 **Non-renonciation.** Le fait pour Skinobs de ne pas se prévaloir d'un manquement ou d'une stipulation ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

13.7 **Cession.** Skinobs peut céder le contrat qui la lie à l'utilisateur à toute société qui reprendrait tout ou partie de l'activité de la plateforme ; l'utilisateur en est informé par courrier électronique et peut alors fermer son compte dans les conditions de l'article 5.5. L'utilisateur ne peut pas céder son compte ni son abonnement sans l'accord préalable de Skinobs.

13.8 **Version.** La date de version des présentes conditions et leur date d'entrée en vigueur figurent en tête du document (préambule), conformément à l'article 3.6.

En clair. Ces conditions forment tout le contrat entre vous et Skinobs (avec le devis pour un partenaire). Les encadrés comme celui-ci aident à lire mais n'engagent pas. Les traces techniques de Skinobs et de Stripe servent de preuve, sauf preuve contraire. Les messages officiels arrivent par e-mail à l'adresse de votre compte : gardez-la à jour.

Encadré sans valeur contractuelle.

Partie II. Utilisateurs : Plan Gratuit et Skinobs Pro

Article 14. Les deux plans

14.1 À compter du 5 janvier 2027, Skinobs propose aux utilisateurs deux plans : le Plan Gratuit et Skinobs Pro. Ces plans s'adressent aux comptes utilisateurs au sens de l'article 2. Les comptes des prestataires (laboratoires, fabricants d'appareils et autres prestataires) ne relèvent pas de ces plans ; leur accès à la plateforme est défini à la partie III et, le cas échéant, par leur partenariat.

14.2 **Plan Gratuit.** Le Plan Gratuit donne accès, sans abonnement, sans limite de volume ni de durée, à l'ensemble des fonctionnalités de la plateforme : recherche de méthodes et d'appareils avec tous les filtres, projets, enregistrement et comparaison de méthodes, historique de recherche, messagerie de mise en relation, statistiques de base. Il donne accès à la sélection : fiche, coordonnées et mise en relation des prestataires qui la composent. Pour les prestataires hors sélection, le Plan Gratuit permet de constater leur existence et leur offre dans les résultats de recherche, l'annuaire et la carte, mais ne donne accès ni à leur fiche, ni à leurs coordonnées, ni à leur mise en relation, ni à leur choix dans les filtres, ni au détail de leurs appareils ; Skinobs peut en masquer le nom ou la localisation.

14.3 **Skinobs Pro.** Skinobs Pro comprend tout le Plan Gratuit et donne en outre accès : (a) au panorama complet des prestataires, c'est-à-dire à la fiche et aux coordonnées qui y figurent, à la mise en relation, au choix dans les filtres et au détail des appareils de tous les prestataires référencés ; (b) à l'ensemble des statistiques de la plateforme. Skinobs Pro se souscrit par abonnement, précédé le cas échéant d'un essai, dans les conditions des articles 16 à 22.

14.4 **Référencement.** Skinobs choisit les prestataires et les méthodes qu'elle référence et ne garantit pas l'exhaustivité du référencement (article 6). La composition de la sélection évolue avec les partenariats ; l'entrée ou la sortie d'un prestataire de la sélection ne constitue ni une modification des conditions au sens de l'article 4, ni une évolution du Plan Gratuit au sens de l'article 15.

14.5 **Données des comptes existants.** Les projets, méthodes enregistrées, comparaisons, historiques de recherche et messages créés avant le 5 janvier 2027 restent accessibles dans le Plan Gratuit, sans limitation, sous réserve de l'article 9.9.

En clair. Avec le Plan Gratuit, vous avez toute la plateforme, sans plafond, et une sélection de prestataires que vous pouvez consulter et contacter ; les autres sont visibles mais pas accessibles. Avec Skinobs Pro, vous ouvrez le panorama complet (tous les prestataires, leurs fiches, leurs appareils, le contact) et toutes les statistiques. Vos projets et vos recherches d'avant 2027 restent à vous, sauf suppression d'un compte resté inactif (article 9.9).

Encadré sans valeur contractuelle.

Article 15. Évolution du Plan Gratuit

15.1 Skinobs peut faire évoluer le périmètre du Plan Gratuit : ajouter des fonctionnalités ; modifier le fonctionnement d'une fonctionnalité ; limiter l'usage d'une fonctionnalité, par exemple par un plafond ; réserver à Skinobs Pro une fonctionnalité jusque-là comprise dans le Plan Gratuit. Toute restriction est fondée sur un motif que Skinobs indique : évolution de son offre ou de son modèle économique, évolution de la plateforme ou de ses coûts, évolution de la loi.

15.2 Une restriction du Plan Gratuit est portée à la connaissance des utilisateurs par courrier électronique adressé à l'adresse de leur compte, au moins trente jours avant sa date d'effet, avec son motif, la description de ce qui change et la date d'effet. Un enrichissement du Plan Gratuit peut prendre effet sans préavis.

15.3 Quelle que soit l'évolution, l'utilisateur conserve l'accès à ses projets, ses méthodes enregistrées, ses comparaisons, son historique de recherche et ses messages, tels qu'ils existent à la date d'effet ; une restriction peut limiter la création de nouveaux éléments, jamais l'accès à ceux qui existent. L'utilisateur peut à tout moment demander une copie de ses données dans les conditions de l'article 9.

15.4 Une restriction n'a pas d'effet rétroactif. Elle ne s'applique pas à l'abonné Skinobs Pro pour une fonctionnalité comprise dans son abonnement. L'utilisateur qui n'accepte pas une restriction peut fermer son compte (article 5.5) ou souscrire Skinobs Pro.

> **En clair.** Le Plan Gratuit peut évoluer : Skinobs peut y ajouter des choses sans préavis, ou en restreindre certaines (un plafond, une fonction qui passe dans Skinobs Pro) en vous prévenant par e-mail trente jours avant et en vous disant pourquoi. Ce que vous avez déjà créé sur la plateforme reste accessible, quoi qu'il arrive.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 16. Qualité de professionnel et déclaration à l'achat

16.1 **Public de Skinobs Pro.** Skinobs Pro est proposé aux utilisateurs qui agissent pour les besoins de leur activité professionnelle, au sens de l'article 5.1. Il ne s'adresse pas aux consommateurs.

16.2 **Déclaration à l'achat.** En démarrant un essai ou en souscrivant un abonnement, l'utilisateur déclare souscrire Skinobs Pro pour les besoins de son activité professionnelle, au sens de l'article 5.1.

16.3 **Informations de facturation.** Au moment du paiement, l'utilisateur renseigne une adresse de facturation exacte et, le cas échéant, le nom de l'entreprise ou de l'organisation pour laquelle il souscrit et son numéro de TVA intracommunautaire (article 19). Ces informations figurent sur les factures ; l'utilisateur les tient à jour depuis son espace client.

16.4 **Portée de la déclaration.** Skinobs se fonde sur la déclaration de l'article 16.2 pour appliquer les présentes conditions, en particulier l'expression des prix hors taxes (article 19) et les règles de durée et de résiliation de l'abonnement (article 18). L'utilisateur répond de l'exactitude de sa déclaration. Quelle que soit sa qualité, tout abonné bénéficie de la garantie de remboursement de l'article 22.1.

16.5 **Comptes concernés.** Seul un compte utilisateur au sens de l'article 2 peut démarrer un essai ou souscrire un abonnement Skinobs Pro. Les comptes des prestataires ne sont pas concernés (article 14.1).

> **En clair.** Skinobs Pro est fait pour les professionnels. En démarrant votre essai ou votre abonnement, vous déclarez acheter pour votre activité professionnelle : c'est pour cela que les prix sont affichés hors taxes. Si Skinobs Pro ne vous convient pas, vous pouvez demander le remboursement de votre premier paiement dans les 14 jours (article 22).
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 17. Essai de quatorze jours

17.1 **Objet.** Skinobs Pro est précédé, une fois par compte (article 17.6), d'un essai de quatorze jours, pendant lequel l'utilisateur dispose de l'ensemble de Skinobs Pro (article 14.3) sans paiement. L'essai démarre au moment où l'utilisateur le déclenche depuis son compte, après avoir choisi le cycle de son abonnement (article 18.1), accepté les conditions (article 3.2) et enregistré un moyen de paiement valide ; en le démarrant, il fait la déclaration de l'article 16.2.

17.2 **Informations avant la saisie du moyen de paiement.** Avant d'enregistrer son moyen de paiement, l'utilisateur est informé sur la page de paiement : de la durée de l'essai et de sa date de fin ; du montant qui sera prélevé à la fin de l'essai, taxes comprises, et de la fréquence des prélèvements suivants ; de la date du premier prélèvement ; de la manière d'annuler l'essai avant son terme. En enregistrant son moyen de paiement, l'utilisateur consent à ce que l'abonnement démarre et que le premier prélèvement intervienne à la fin de l'essai, sauf annulation avant cette date.

17.3 **Fin de l'essai et démarrage de l'abonnement.** À l'expiration des quatorze jours, et sauf annulation avant cette date, l'abonnement choisi démarre automatiquement et le premier prélèvement est effectué (article 18). L'accès à Skinobs Pro se poursuit sans interruption.

17.4 **Rappel.** Au moins sept jours avant la fin de l'essai, Skinobs adresse à l'utilisateur, à l'adresse de son compte, un courrier électronique qui rappelle la date de fin de l'essai, le montant qui sera prélevé, la fréquence des prélèvements et la manière d'annuler. Un second rappel peut lui être adressé avant la fin de l'essai.

17.5 **Annulation pendant l'essai.** L'utilisateur peut annuler l'essai à tout moment avant son terme, depuis son espace client (article 18.9) ou par courrier électronique à support@skinobs.com. Aucun prélèvement n'est alors effectué. L'accès à Skinobs Pro prend fin au plus tard au terme des quatorze jours ; le compte reste en Plan Gratuit et conserve l'ensemble de ses projets, méthodes enregistrées, comparaisons, historique de recherche et messages, créés avant ou pendant l'essai.

17.6 **Un seul essai par compte.** Un compte, identifié par son adresse de courrier électronique, ne peut bénéficier que d'un seul essai (article 2). L'utilisateur dont le compte a déjà bénéficié d'un essai, quelle qu'en ait été l'issue, souscrit Skinobs Pro sans nouvel essai : le premier prélèvement intervient à la souscription et l'abonnement démarre immédiatement. La création d'un autre compte pour obtenir un nouvel essai est contraire à l'article 5.2 et peut entraîner la fermeture de ce compte dans les conditions de l'article 5.6.

17.7 **Échec du prélèvement de fin d'essai.** Si le prélèvement prévu à la fin de l'essai échoue, l'article 18.5 s'applique.

17.8 **Essai et prix garanti.** Un essai qui prend fin sans que l'abonnement démarre fait perdre le bénéfice du prix garanti de l'article 21, dans les conditions de l'article 21.3.

17.9 **Évolution de l'essai.** Skinobs peut modifier la durée de l'essai ou cesser de le proposer pour l'avenir, dans les conditions de l'article 4. Un essai en cours n'est pas affecté.

En clair. L'essai dure 14 jours, avec tout Skinobs Pro, et demande votre carte ou un autre moyen de paiement. Avant de le saisir, vous voyez la date de fin, le montant qui sera prélevé et comment annuler. Vous recevez un rappel au moins 7 jours avant la fin. Si vous n'annulez pas, l'abonnement démarre tout seul à la fin des 14 jours. Si vous annulez, rien n'est prélevé et vous gardez tout ce que vous avez créé. Chaque compte n'a droit qu'à un essai.

Encadré sans valeur contractuelle.

Article 18. Abonnement : durée, renouvellement, résiliation, défaut de paiement

18.1 **Cycles.** L'abonnement Skinobs Pro est souscrit pour un cycle mensuel, d'une durée d'un mois, ou pour un cycle annuel, d'une durée de douze mois, au choix de l'utilisateur avant le paiement. La période d'abonnement commence au jour du premier prélèvement : à la fin de l'essai (article 17.3) ou, sans essai, à la souscription (article 17.6).

18.2 **Renouvellement.** À l'expiration de chaque période, l'abonnement se renouvelle automatiquement pour une période de même durée, et le prix de la période suivante est prélevé sur le moyen de paiement enregistré, sauf résiliation avant la fin de la période en cours (article 18.4). Le prix prélevé est celui applicable à l'abonné à la date du renouvellement (articles 19, 20 et 21).

18.3 **Rappel avant le renouvellement annuel.** Au moins trente jours avant le renouvellement d'un abonnement annuel, Skinobs adresse à l'abonné, à l'adresse de son compte, un courrier électronique qui rappelle la date du renouvellement, le montant qui sera prélevé et la manière de résilier.

18.4 **Résiliation par l'abonné.** L'abonné peut résilier son abonnement à tout moment, sans motif et sans frais, depuis son espace client (article 18.9) ou par courrier électronique à support@skinobs.com. La résiliation prend effet à la fin de la période en cours : l'abonné conserve Skinobs Pro jusqu'à cette date, aucun renouvellement n'intervient, et le compte repasse en Plan Gratuit à cette date, avec l'ensemble de ses projets, méthodes enregistrées, comparaisons, historique de recherche et messages. La période en cours n'est pas remboursée, sauf dans les cas de l'article 22. Skinobs confirme la résiliation par courrier électronique, avec la date de fin de l'abonnement. La résiliation fait perdre le bénéfice du prix garanti (article 21.3).

18.5 **Défaut de paiement.** Si un prélèvement échoue, Skinobs en informe l'abonné par courrier électronique et de nouvelles tentatives de prélèvement sont effectuées pendant une période de relance de vingt et un jours au plus. L'abonné peut à tout moment mettre à jour son moyen de paiement depuis son espace client ; un paiement régularisé pendant la période de relance maintient l'abonnement et, le cas échéant, le prix garanti (article 21.4). Pendant la période de relance, l'accès à Skinobs Pro est maintenu. Si le paiement n'est pas régularisé à l'issue de la période de relance, l'abonnement est annulé ; cette annulation vaut résiliation : l'accès à Skinobs Pro prend fin, le compte repasse automatiquement en Plan Gratuit avec l'ensemble de ses données, et le bénéfice du prix garanti est perdu (article 21.3).

18.6 **Changement de cycle.** L'abonné peut passer du cycle mensuel au cycle annuel, ou inversement, depuis son espace client ; le changement prend effet dans les conditions indiquées dans l'espace client au moment de la demande. Un changement de cycle sans interruption de l'abonnement n'est pas une résiliation et conserve le bénéfice du prix garanti (article 21.4).

18.7 **Fermeture du compte.** La fermeture du compte par l'utilisateur (article 5.5) vaut résiliation : l'accès à Skinobs Pro prend fin à la fermeture et la période en cours n'est pas remboursée, hors le cas

de l'article 22.1. La fermeture du compte par Skinobs pour un manquement de l'utilisateur (article 5.6) produit les mêmes effets. La fermeture décidée par Skinobs en l'absence de manquement de l'utilisateur donne lieu au remboursement de la part non consommée de la période payée, dans les conditions de l'article 22.4.

18.8 **Abonnement en cours et modification des conditions ou du prix.** L'abonné qui n'accepte pas une modification des conditions (article 4.3) ou du prix (article 20.4) conserve son abonnement jusqu'à la fin de la période déjà payée, au prix et au contenu souscrits ; s'il l'a résilié avant cette date, l'abonnement ne se renouvelle pas.

18.9 **Espace client.** L'espace client, accessible depuis la rubrique « Mon compte » de la plateforme, permet à l'abonné de consulter son abonnement et ses factures, de mettre à jour son moyen de paiement et ses informations de facturation, de changer de cycle, d'annuler son essai et de résilier son abonnement. Il est fourni par le prestataire de services de paiement de Skinobs (article 19.5).

> **En clair.** Votre abonnement est mensuel ou annuel et se renouvelle tout seul. Vous le résiliez quand vous voulez depuis « Mon compte » : vous gardez Skinobs Pro jusqu'à la fin de la période déjà payée, puis vous revenez au Plan Gratuit avec tous vos projets. Avant un renouvellement annuel, vous recevez un rappel. Si un paiement échoue, Skinobs réessaie pendant une période de relance limitée ; sans régularisation, l'abonnement s'arrête et vous repassez en Plan Gratuit.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 19. Prix, taxes et facturation

19.1 **Prix.** Le prix de Skinobs Pro est celui affiché sur la page de prix de la plateforme au jour de l'ouverture de l'abonnement, et rappelé sur la page de paiement avant la saisie du moyen de paiement. À la date d'entrée en vigueur des présentes conditions, il est de 348 euros hors taxes par an pour le cycle annuel, facturés en une fois, et de 49 euros hors taxes par mois pour le cycle mensuel. Le prix évolue dans les conditions de l'article 20 ; le prix garanti de l'article 21 y déroge.

19.2 **Taxes.** Les prix sont exprimés hors taxes. La taxe sur la valeur ajoutée, ou toute autre taxe applicable, est ajoutée au moment du paiement, selon le pays de l'adresse de facturation de l'utilisateur, son statut au regard de la taxe et la réglementation en vigueur. Le montant total, taxes comprises, est affiché avant la saisie du moyen de paiement et figure sur chaque facture. Une modification du taux ou des règles de taxation ne constitue pas une modification du prix au sens de l'article 20 et s'applique dès son entrée en vigueur.

19.3 **Numéro de TVA intracommunautaire.** L'utilisateur établi dans un État membre de l'Union européenne autre que la France peut indiquer son numéro de TVA intracommunautaire au moment du paiement, en cochant la case « J'achète en tant qu'entreprise » de la page de paiement. Cette indication est facultative. Si le numéro est valide, la taxe sur la valeur ajoutée française n'est pas appliquée et l'utilisateur procède à son autoliquidation dans l'État où il est établi. Sans numéro, ou si le numéro n'est pas valide, la taxe applicable est ajoutée au prix. Un numéro communiqué après un paiement s'applique aux prélèvements suivants ; la taxe facturée avant cette communication n'est pas remboursée.

19.4 **Adresse de facturation.** Le pays de l'adresse de facturation renseignée par l'utilisateur au moment du paiement détermine la taxe applicable. L'utilisateur répond de son exactitude et la tient à jour depuis son espace client ; une adresse inexacte ne dispense pas du paiement de la taxe qui aurait été due.

19.5 **Paiement et factures.** Le paiement s'effectue par carte bancaire ou par les autres moyens proposés sur la page de paiement, par l'intermédiaire du prestataire de services de paiement Stripe, qui collecte et conserve les données de paiement ; Skinobs n'a pas accès au numéro de carte de l'utilisateur (article 9). Les prix sont facturés et payés en euros. Une facture est émise à chaque prélèvement et mise à disposition dans l'espace client, où l'utilisateur peut la consulter et la télécharger ; un reçu lui est adressé par courrier électronique.

> **En clair.** Les prix sont affichés hors taxes : au lancement, 348 € par an ou 49 € par mois. La TVA s'ajoute au moment de payer, selon votre pays et votre statut : par exemple 20 % en France métropolitaine ; dans un autre pays de l'Union européenne, pas de TVA si vous donnez un numéro de TVA valide, sinon elle est ajoutée. Vous payez par carte ou par un autre moyen proposé, via Stripe, et vous retrouvez vos factures dans « Mon compte ».
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 20. Évolution des prix

20.1 Skinobs peut modifier le prix de Skinobs Pro, notamment pour tenir compte de l'évolution de la plateforme, de son offre ou de ses coûts.

20.2 **Information.** Toute modification du prix est portée à la connaissance des abonnés par courrier électronique adressé à l'adresse de leur compte, au moins trente jours avant sa date d'effet, avec le nouveau prix et cette date. Le nouveau prix s'applique aux nouvelles souscriptions dès sa mise en ligne sur la page de prix.

20.3 **Application aux abonnements en cours.** Pour un abonné, le nouveau prix s'applique au premier renouvellement qui suit la date d'effet. La période en cours, déjà payée, reste au prix payé (article 4.4). Pour un abonnement mensuel, le nouveau prix s'applique donc au premier renouvellement postérieur à la date d'effet, soit au plus tôt trente jours après l'information.

20.4 **Droit de résilier.** L'abonné qui n'accepte pas le nouveau prix peut résilier son abonnement avant la date d'effet, dans les conditions de l'article 18.4 ; il conserve Skinobs Pro jusqu'à la fin de la période payée, au prix payé, et son abonnement ne se renouvelle pas (article 18.8).

20.5 **Baisse du prix.** Une baisse du prix s'applique aux nouvelles souscriptions dès sa mise en ligne ; Skinobs peut l'appliquer aux abonnements en cours à compter de leur renouvellement suivant.

20.6 **Prix garanti.** Les modifications du prix ne s'appliquent pas aux abonnés qui bénéficient du prix garanti de l'article 21, tant que leur abonnement reste actif.

> **En clair.** Skinobs peut changer ses prix, mais vous prévient par e-mail au moins 30 jours avant. Le nouveau prix ne s'applique qu'à votre prochain renouvellement, jamais à la période déjà payée, et vous pouvez résilier avant. Si vous avez le prix garanti à vie (article 21), les hausses ne vous concernent pas tant que votre abonnement reste actif.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 21. Offre de lancement : prix garanti à vie

21.1 **Bénéficiaires.** L'offre s'adresse aux utilisateurs historiques (article 2), c'est-à-dire aux titulaires d'un compte utilisateur créé avant le 5 janvier 2027, qui ouvrent un abonnement Skinobs Pro pendant la période de lancement, du 5 janvier au 4 avril 2027 inclus. L'abonnement est réputé ouvert à la date

de démarrage de l'essai (article 17.1) ou, sans essai, à la date de la souscription (article 17.6) ; la date du premier prélèvement est sans incidence. Les comptes créés à compter du 5 janvier 2027 n'en bénéficient pas.

21.2 **Contenu.** Le prix de Skinobs Pro en vigueur au jour de l'ouverture de l'abonnement (article 19.1) est garanti au bénéficiaire pour toute la durée de son abonnement, tant que celui-ci reste actif sans interruption : les modifications du prix prévues à l'article 20 ne lui sont pas appliquées. La garantie porte sur le prix hors taxes ; les taxes restent calculées à chaque prélèvement selon l'article 19.2. Elle porte sur le prix du cycle souscrit et, en cas de changement de cycle (article 18.6), sur le prix de l'autre cycle tel qu'il était en vigueur au jour de l'ouverture de l'abonnement.

21.3 **Perte du bénéfice.** Le bénéfice du prix garanti est perdu définitivement, quelle que soit la date, y compris pendant la période de lancement, dans chacun des cas suivants : (a) résiliation de l'abonnement par l'abonné (article 18.4), y compris par l'exercice de la garantie de remboursement de l'article 22.1 ; (b) essai qui prend fin sans que l'abonnement démarre, par annulation pendant l'essai (article 17.5) ou par échec non régularisé du prélèvement de fin d'essai (article 17.7) ; (c) annulation de l'abonnement pour défaut de paiement non régularisé (article 18.5) ; (d) fermeture du compte (articles 5.5 et 5.6). Tout abonnement ouvert ensuite par le même compte, même pendant la période de lancement, est au prix en vigueur à ce moment.

21.4 **Cas qui n'entraînent pas la perte.** Ne mettent pas fin au bénéfice : (a) un changement de cycle sans interruption de l'abonnement (article 18.6) ; (b) un échec de prélèvement régularisé pendant la période de relance (article 18.5).

21.5 **Nature de l'offre.** Au jour de l'ouverture de la période de lancement, le prix garanti est égal au prix courant de Skinobs Pro ; l'avantage de l'offre consiste à ne pas subir les modifications ultérieures du prix.

> **En clair.** Si votre compte existait avant le 5 janvier 2027 et que vous démarrez votre essai ou votre abonnement entre le 5 janvier et le 4 avril 2027, vous gardez le prix de lancement aussi longtemps que votre abonnement reste actif, même si les prix augmentent ensuite. Vous le perdez définitivement si vous résiliez, y compris en demandant le remboursement de votre premier paiement, si votre essai se termine sans abonnement, si un impayé n'est pas régularisé ou si vous fermez votre compte. Passer du mensuel à l'annuel ne le fait pas perdre.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Exemples, sans valeur contractuelle (article 13.2).

1. Compte créé en 2024 ; essai démarré le 1er avril 2027 ; premier prélèvement le 15 avril 2027 : éligible, l'abonnement a été ouvert le 1er avril.
2. Compte créé en 2025 ; essai démarré le 10 janvier 2027, laissé se terminer sans abonnement le 24 janvier ; abonnement souscrit le 20 mars 2027 : au prix courant, le bénéfice a été perdu à la fin de l'essai non converti (21.3 b).
3. Compte créé le 6 janvier 2027 ; abonnement ouvert le 10 janvier : au prix courant, le compte n'est pas historique.
4. Historique au prix garanti, cycle mensuel à 49 € ; en 2028 le prix mensuel passe à 59 € : il reste à 49 € ; s'il passe à l'annuel, il paie 348 €, prix annuel du jour de l'ouverture, et non le prix annuel de 2028 (21.2).

5. Historique au prix garanti ; carte expirée au renouvellement, paiement régularisé dix jours plus tard : le prix garanti est conservé (21.4 b) ; paiement jamais régularisé : abonnement annulé à la fin des relances, prix garanti perdu, un nouvel abonnement est au prix courant (21.3 c).

Article 22. Remboursements

22.1 **Garantie de remboursement.** Tout abonné peut demander le remboursement intégral de son premier prélèvement, sans avoir à se justifier, dans les quatorze jours qui suivent ce prélèvement, par courrier électronique adressé à support@skinobs.com depuis l'adresse de son compte. La demande vaut résiliation de l'abonnement : l'accès à Skinobs Pro prend fin à la date de la demande, le compte repasse en Plan Gratuit avec l'ensemble de ses données, et le bénéfice du prix garanti est perdu (article 21.3). Le remboursement est effectué sur le moyen de paiement utilisé, dans les quatorze jours suivant la demande. La garantie s'exerce une seule fois par compte et ne porte que sur le premier prélèvement de l'abonnement, à l'exclusion de ses renouvellements.

22.2 **Absence d'autre remboursement.** Hors les cas prévus au présent article, la période d'abonnement en cours n'est pas remboursée, en tout ou partie, en cas de résiliation par l'abonné (article 18.4), de fermeture du compte par l'utilisateur (article 5.5), de fermeture du compte par Skinobs pour un manquement de l'utilisateur (article 5.6), ni en cas de non-utilisation de Skinobs Pro.

22.3 **Arrêt de Skinobs Pro ou de la plateforme.** Si Skinobs décide de mettre fin à Skinobs Pro ou à la plateforme, elle en informe les titulaires de compte par courrier électronique adressé à l'adresse de leur compte, au moins trente jours avant la date d'arrêt. À cette date, les abonnements prennent fin et Skinobs rembourse à chaque abonné la part de la période payée qui n'a pas été consommée, calculée au prorata du nombre de jours restant entre la date d'arrêt et la fin de la période payée, sur le moyen de paiement utilisé, dans les trente jours suivant la date d'arrêt. Si la plateforme continue, les comptes repassent en Plan Gratuit avec l'ensemble de leurs données ; si la plateforme cesse, les utilisateurs peuvent obtenir une copie de leurs données pendant trois mois à compter de la date d'arrêt, dans les conditions de l'article 9.

22.4 **Fermeture du compte par Skinobs sans manquement.** Lorsque Skinobs ferme le compte d'un abonné pour un motif qui n'est pas un manquement de l'utilisateur (article 5.6), la part non consommée de la période payée lui est remboursée au prorata, dans les conditions de l'article 22.3.

22.5 **Modalités.** Tout remboursement porte sur le montant payé, taxes comprises, au prorata le cas échéant, et donne lieu à une facture rectificative mise à disposition dans l'espace client.

> **En clair.** Si Skinobs Pro ne vous convient pas, demandez le remboursement de votre premier paiement dans les 14 jours : vous êtes remboursé en entier, sans justification, et vous repassez en Plan Gratuit. En dehors de ce cas, une période déjà payée n'est pas remboursée quand vous résiliez. Si un jour Skinobs arrête Skinobs Pro ou la plateforme, vous êtes prévenu 30 jours avant et remboursé de la part non utilisée, au jour près.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Partie III. Prestataires référencés

Article 23. Référencement des prestataires

23.1 **Champ.** La présente partie s'applique à tout prestataire référencé sur la plateforme, qu'il soit ou non titulaire d'un compte prestataire, en référencement gratuit ou en partenariat. Sont notamment concernés les laboratoires, les fabricants d'appareils et, lorsque Skinobs les référence, les sociétés de conseil et les fabricants de supports d'essai. Elle s'applique, avec les articles 1 à 13, dès la création d'un compte prestataire ou la transmission par le prestataire de ses informations en vue de son référencement. Le prestataire référencé avant le 5 janvier 2027 qui ne souhaite pas l'être dans les conditions de la présente partie peut demander à tout moment le retrait de sa fiche (article 25.5) ; à défaut, son référencement se poursuit à compter de cette date dans les conditions des présentes.

23.2 **Gratuité du référencement.** Le référencement d'un prestataire est gratuit et ne requiert aucun partenariat. Dans la présente partie, le « référencement gratuit » désigne la situation d'un prestataire référencé qui n'a pas de partenariat en cours ; il est hors sélection (article 2). Skinobs ne perçoit aucune commission sur les contrats conclus entre un utilisateur et un prestataire. Un partenariat payant donne au prestataire une visibilité accrue, dans les conditions des articles 24 et 26.

23.3 **Choix des prestataires et des informations référencés.** Skinobs décide des prestataires, des services, des méthodes et des appareils qu'elle référence, et de la manière de les présenter dans sa base de données. Elle ne s'engage à référencer ni tous les prestataires, ni tous les services d'un prestataire, et ne garantit pas l'exhaustivité du référencement (article 6.2). Elle peut refuser de référencer un prestataire, notamment lorsqu'elle ne dispose pas d'informations suffisantes à son sujet ou d'une adresse de contact fiable.

23.4 **Établissement et publication de la fiche.** La fiche est établie par Skinobs à partir des informations que le prestataire lui communique et, le cas échéant, de celles qu'il a rendues publiques, selon le processus de référencement indiqué dans l'espace laboratoire ou par l'équipe de Skinobs. Le prestataire renseigne ses informations d'entreprise et déclare ses services, notamment au moyen des tableaux que Skinobs met à sa disposition ; Skinobs les vérifie, le cas échéant au cours d'un échange avec lui, les met en forme, les rattache aux méthodes, aux revendications et aux appareils de sa base, puis les publie. Skinobs peut corriger, reformuler, traduire ou compléter la présentation de ces informations pour les besoins de la plateforme, sans en altérer le sens. Elle peut refuser de publier une information qu'elle juge inexacte, invérifiable ou contraire aux présentes conditions.

23.5 **Exactitude et mise à jour.** Le prestataire communique des informations exactes, complètes et à jour, dont il répond. Il informe Skinobs sans délai de tout changement : services proposés, coordonnées, interlocuteurs, accréditations, cessation d'activité, cession ou fusion. Il demande toute modification de sa fiche depuis son espace laboratoire lorsqu'il en dispose, ou par courrier électronique à referencing@skinobs.com ; Skinobs examine la demande et publie la modification dans les meilleurs délais. Skinobs peut lui demander de confirmer ou de mettre à jour ses informations.

23.6 **Droits sur les contenus du prestataire.** Le prestataire garantit qu'il détient les droits sur les informations, descriptions, marques, logos, photographies et documents qu'il communique à Skinobs, et que leur publication ne porte pas atteinte aux droits des tiers. Il autorise Skinobs, à titre gratuit et non exclusif, pour le monde entier, à les reproduire, les représenter, les adapter et les traduire sur la plateforme et sur le site www.skinobs.com pendant la durée de son référencement et, pour un partenaire, sur les autres supports prévus par son partenariat pendant la durée de celui-ci. Les supports déjà diffusés à la date du retrait de la fiche ou de la fin du partenariat ne sont pas concernés.

La base de données dans laquelle ces informations sont intégrées appartient à Skinobs (article 8.1) ; le prestataire peut en demander la correction ou le retrait dans les conditions des articles 23.5 et 25.5.

23.7 **Compte prestataire et accès à la plateforme.** Les membres d'un prestataire peuvent disposer d'un compte prestataire, ouvert et rattaché au prestataire par Skinobs, qui donne accès à l'espace laboratoire : informations de la fiche, messages des utilisateurs, statistiques selon l'offre du prestataire. L'accès de ces comptes à la recherche est celui que prévoit le partenariat du prestataire ou, pour un prestataire en référencement gratuit, un accès limité dont Skinobs indique les modalités dans l'espace laboratoire. Ces comptes ne relèvent ni du Plan Gratuit ni de Skinobs Pro (article 14.1) et la sélection ne leur est pas appliquée. Les articles 5.3, 5.5 et 5.6 s'appliquent aux comptes prestataires.

23.8 **Demandes des utilisateurs et données personnelles.** Le prestataire reçoit les demandes que les utilisateurs lui adressent par la messagerie de la plateforme ou aux coordonnées de sa fiche. Il traite les données personnelles qu'il reçoit ainsi en qualité de responsable de traitement, pour répondre à la demande et pour la relation qui en découle, dans le respect du règlement (UE) 2016/679. Il ne les utilise pas pour des envois massifs ou non sollicités sans rapport avec la demande et ne les cède pas. Il n'exploite les contenus et les données de la plateforme que pour les besoins de son référencement et de ses réponses aux utilisateurs ; les règles des points (c) à (g) de l'article 5.4 s'appliquent à lui comme à un utilisateur.

> **En clair.** Être référencé sur Skinobs est gratuit, et Skinobs ne prend aucune commission sur vos contrats. Skinobs choisit ce qu'elle référence et ne promet pas de tout référencer. Vous fournissez vos informations (espace laboratoire, tableaux) ; Skinobs les vérifie, les met en forme et publie votre fiche. Vous restez responsable de leur exactitude, vous signalez tout changement à referencing@skinobs.com, et vous traitez vous-même les demandes des utilisateurs, dans le respect de leurs données.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 24. Classement et visibilité

24.1 **Principaux paramètres de classement.** Dans les résultats de recherche, l'annuaire, la carte et la liste des prestataires d'une méthode, l'ordre de présentation dépend des paramètres suivants, dans cet ordre d'importance : (a) la correspondance avec la recherche de l'utilisateur (catégorie de service, revendication, type de test, de produit ou de sujet, zone ou pays, appareil et autres filtres choisis), seuls les éléments qui y répondent étant présentés ; (b) le partenariat : les prestataires en partenariat Premium sont présentés en premier, puis ceux en partenariat Initial, puis ceux en référencement gratuit ; les méthodes mises en œuvre avec un appareil d'un fabricant partenaire sont présentées avant les autres ; (c) à rang égal, un ordre de présentation qui peut varier, notamment de façon aléatoire.

24.2 **Influence du partenariat.** Le partenariat est une offre payante (article 26). Il améliore le rang du prestataire et sa visibilité dans les conditions du présent article. En dehors du partenariat et des options de visibilité prévues par un devis, aucune rémunération ne modifie le classement d'un prestataire.

24.3 **Informations présentées selon l'offre du prestataire.** La fiche de tout prestataire référencé présente notamment son nom, sa localisation, sa présentation, ses accréditations et ses services, méthodes ou appareils. La fiche d'un partenaire présente en outre son logo et ses coordonnées commerciales (téléphone, adresse électronique, site internet) ; le partenaire peut figurer dans les espaces réservés aux partenaires, tels que les bandeaux de logos et la page des partenaires, et porter

un badge ou une étoile. Le détail de ces avantages est fixé par son devis (article 26.3). Tout prestataire peut être contacté par la messagerie de la plateforme par les utilisateurs qui ont accès à sa fiche.

24.4 **Visibilité selon le plan de l'utilisateur.** À compter du 5 janvier 2027 : (a) les prestataires de la sélection, c'est-à-dire les partenaires (article 2), sont accessibles à tous les utilisateurs, dans le Plan Gratuit comme dans Skinobs Pro ; (b) les prestataires hors sélection, c'est-à-dire en référencement gratuit, ne sont accessibles, parmi les comptes utilisateurs, qu'aux abonnés Skinobs Pro ; dans le Plan Gratuit, leur existence et leur offre restent visibles dans les résultats de recherche, l'annuaire et la carte, mais ni leur fiche, ni leurs coordonnées, ni leur mise en relation, ni leur choix dans les filtres, ni le détail de leurs appareils ne sont accessibles, et Skinobs peut masquer leur nom ou leur localisation (article 14.2) ; (c) les comptes prestataires accèdent à la plateforme dans les conditions de l'article 23.7 ; (d) sur les pages publiques du site, accessibles sans compte, Skinobs peut présenter des informations sur les prestataires référencés, notamment leur nombre, leur localisation sans leur nom et les logos des partenaires.

24.5 **Absence de garantie.** Le référencement, gratuit ou en partenariat, ne garantit au prestataire ni un rang déterminé, ni un nombre d'affichages, de consultations ou de demandes, ni l'accès de sa fiche à une catégorie déterminée d'utilisateurs, en dehors de ce que prévoient le présent article et, pour un partenaire, son devis.

24.6 **Évolution.** Skinobs peut faire évoluer les paramètres de classement et la répartition des informations visibles selon l'offre du prestataire ou le plan de l'utilisateur, dans les conditions de l'article 25.1. L'entrée d'un prestataire dans la sélection ou sa sortie, au début ou à la fin d'un partenariat, n'est pas une modification des conditions (article 14.4).

> **En clair.** Les prestataires apparaissent d'abord selon ce que l'utilisateur cherche, puis selon leur offre : partenaires Premium, puis Initial, puis référencement gratuit. Le partenariat est payant : c'est lui qui améliore le rang et ajoute le logo et les coordonnées à la fiche. À partir du 5 janvier 2027, les partenaires sont ouverts à tous les utilisateurs ; les prestataires en référencement gratuit restent visibles, mais, parmi les utilisateurs, leur fiche ne s'ouvre qu'aux abonnés Skinobs Pro (les comptes des prestataires gardent leur accès habituel). Le référencement ne garantit aucun nombre de demandes.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 25. Modification, retrait et suspension

25.1 **Modification des règles du référencement.** Toute modification du texte de la présente partie, ainsi que toute évolution des paramètres de classement ou de la répartition des informations visibles selon l'offre du prestataire ou le plan de l'utilisateur qui réduit la visibilité d'une catégorie de prestataires, est portée à la connaissance des prestataires dans les conditions de l'article 4, au moins trente jours avant sa date d'entrée en vigueur. Une évolution qui accroît la visibilité des prestataires peut prendre effet sans préavis. Le prestataire qui n'accepte pas la modification ou l'évolution peut demander le retrait de sa fiche avant cette date (article 25.5) ; un partenaire peut en outre exercer les droits que lui reconnaît son devis.

25.2 **Communications aux prestataires.** Les informations prévues par la présente partie sont adressées au prestataire par courrier électronique, à l'adresse de son compte prestataire ou, à défaut, à l'adresse de contact figurant sur sa fiche ou connue de Skinobs. Elles sont réputées reçues dans les conditions de l'article 13.4.

25.3 **Retrait ou suspension par Skinobs.** Skinobs peut retirer ou suspendre la fiche d'un prestataire, ou une partie de ses informations, pour l'un des motifs suivants : (a) informations fausses, trompeuses ou périmées, que le prestataire ne corrige pas après en avoir été informé ; (b) absence de contact fiable, notamment lorsque l'adresse de contact ne fonctionne plus, ou que le prestataire ne répond durablement ni aux demandes des utilisateurs ni aux messages de Skinobs ; (c) manquement du prestataire aux présentes conditions, notamment aux articles 23.5, 23.6 et 23.8, ou à la loi ; (d) demande du prestataire (article 25.5) ; (e) cessation d'activité du prestataire, ou cession ou fusion qui rend sa fiche sans objet ; (f) information illicite ou décision d'une autorité compétente (article 7). La suspension rend la fiche ou l'information inaccessible le temps nécessaire à sa vérification ou à sa correction.

25.4 **Procédure.** Avant un retrait fondé sur les motifs (a) à (c), Skinobs informe le prestataire, dans les conditions de l'article 25.2, du motif et des faits en cause, et lui laisse un délai de quinze jours pour y remédier ou présenter ses observations, sauf urgence, notamment en cas d'information illicite, de fraude ou de risque pour les utilisateurs. Une suspension est notifiée au prestataire, avec son motif, au moment où elle est prise ; elle prend fin dès que la vérification ou la correction est faite. Toute décision de retrait ou de suspension est motivée et peut être contestée dans les conditions de l'article 7.5. Un retrait pour le motif (e) est précédé, lorsque c'est possible, d'une information du prestataire.

25.5 **Retrait à la demande du prestataire.** Le prestataire peut demander à tout moment, sans frais, le retrait de sa fiche, par courrier électronique à referencing@skinobs.com ou à contact@skinobs.com. Skinobs retire la fiche dans un délai de trente jours au plus. Elle peut conserver dans sa base de données les méthodes qui y figurent indépendamment du prestataire, sans le mentionner. Les messages déjà échangés restent accessibles aux utilisateurs qui les ont envoyés. Le retrait de la fiche d'un partenaire ne met pas fin à son partenariat, dont le sort relève de son devis (article 26).

25.6 **Effets sur un partenariat.** Les effets d'un retrait ou d'une suspension sur un partenariat en cours sont fixés par le devis ou le contrat du partenaire. À défaut de stipulation, le retrait de la fiche d'un partenaire décidé par Skinobs pour un motif qui ne tient ni à un manquement du partenaire, ni à sa demande, ni à la cessation de son activité donne lieu au remboursement de la part du prix du partenariat correspondant à la période restant à courir, calculée au jour ; dans les autres cas, le retrait n'ouvre droit à aucun remboursement. Une suspension, limitée au temps de la vérification ou de la correction, n'ouvre droit à aucun remboursement.

> **En clair.** Si Skinobs change ces règles ou réduit la visibilité de certains prestataires, elle vous prévient par e-mail au moins trente jours avant, et vous pouvez demander le retrait de votre fiche ; une amélioration peut s'appliquer tout de suite. Skinobs peut retirer ou suspendre une fiche pour des raisons précises : informations fausses ou périmées, contact injoignable, manquement, fin d'activité, contenu illicite. Pour une information fausse ou périmée, un contact injoignable ou un manquement, elle vous prévient avant de retirer votre fiche et, sauf urgence, vous laisse quinze jours pour corriger ; dans tous les cas, elle vous dit pourquoi et vous pouvez contester. Vous pouvez faire retirer votre fiche quand vous voulez, gratuitement.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Article 26. Partenariats payants et contenus

26.1 **Partenariat.** Le partenariat est l'offre payante par laquelle un prestataire obtient, pour une durée déterminée, une visibilité accrue sur la plateforme et, le cas échéant, des options de communication : publications, lettres d'information, magazines, annonces, présence lors d'événements. Il est conclu

par un devis ou un contrat signé, qui en fixe notamment le niveau (Initial ou Premium), les prestations, le prix, la durée et les modalités de paiement et de renouvellement.

26.2 **Articulation des documents.** Le devis ou le contrat du partenaire prévaut sur la présente partie pour ce qu'il règle (article 13.1). Pour le reste, les présentes conditions s'appliquent au partenaire, notamment la présente partie et les articles 6 à 13.

26.3 **Avantages du partenariat.** Pendant la durée du partenariat, le partenaire fait partie de la sélection (article 2), bénéficie du rang et des informations prévus à l'article 24 pour son niveau, et ses membres disposent de l'accès à la plateforme prévu par son partenariat (article 23.7). Le détail des prestations est celui de son devis ; en cas de différence, le devis prévaut.

26.4 **Fin du partenariat.** À l'échéance du partenariat sans renouvellement, ou à sa résiliation, le prestataire sort de la sélection et revient au référencement gratuit (article 23), sauf retrait de sa fiche (article 25) : il perd le rang attaché à son niveau, le logo, les coordonnées commerciales et les signes distinctifs attachés au partenariat, et ses membres perdent l'accès que celui-ci prévoyait. Cette sortie n'est ni une modification des conditions, ni une évolution du Plan Gratuit (article 14.4). Les stipulations du devis sur le renouvellement ou la poursuite du partenariat, notamment sa poursuite facturée au mois, s'appliquent en priorité.

26.5 **Responsabilité.** La responsabilité de Skinobs envers un partenaire au titre de son partenariat est celle que prévoit son devis ou son contrat. À défaut de stipulation, elle est limitée, toutes causes confondues, au montant payé par le partenaire au titre de son partenariat au cours des douze mois qui précèdent le fait générateur ; les articles 6.4 et 6.5 s'appliquent, et ce plafond ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive de Skinobs, ni dans les cas où la loi interdit de limiter sa responsabilité (article 6.7).

26.6 **Contenus publiés pour un partenaire.** Lorsque son partenariat ou une option le prévoit, un partenaire peut proposer des contenus à publier par Skinobs, notamment des articles du Cosmetics Testing News, du ZOOM ou du FOCUS et des annonces sur la plateforme. Le partenaire en est l'auteur et en répond seul ; il garantit qu'ils sont exacts et qu'il détient les droits nécessaires, dans les conditions de l'article 23.6. Skinobs peut demander des modifications, mettre en forme, traduire, refuser ou retirer à tout moment un contenu qui ne respecte pas ses consignes éditoriales, les présentes conditions ou la loi, et n'est pas tenue de le maintenir en ligne au-delà de la durée prévue par le devis. Les contenus publiés pour le compte d'un partenaire sont présentés comme tels.

26.7 **Événements et autres offres.** Sous réserve de l'article 26.6, la participation à un événement organisé par Skinobs, notamment Cosmetotest, ou à un stand qu'elle gère sur un salon, notamment sous la bannière We Are Testing, et les autres prestations vendues hors de la plateforme relèvent du devis, du bon de commande ou des conditions propres à l'offre concernée ; la présente partie ne s'y applique que pour la visibilité qu'elles donnent sur la plateforme.

> **En clair.** Un partenariat, Initial ou Premium, se signe sur devis : c'est le devis qui dit ce que vous achetez, à quel prix et pour combien de temps, et il l'emporte sur cette partie des conditions pour ce qu'il dit. Pendant le partenariat, votre fiche est ouverte à tous les utilisateurs, mieux classée, avec votre logo et vos coordonnées. À la fin, sans renouvellement, vous revenez au référencement gratuit. Les articles que vous publiez dans les médias de Skinobs restent sous votre responsabilité ; Skinobs peut les refuser ou les retirer.
>
> Encadré sans valeur contractuelle.

Version précédente

Conditions générales d'utilisation du 11 décembre 2021 (PDF), applicables jusqu'au 4 janvier 2027 inclus et téléchargeables jusqu'au 5 janvier 2028.