

REGULAMENTUL PROGRAMULUI DE FIDELITATE YVES ROCHER

Art.1 Programul de fidelitate a clienților Yves Rocher (*Programul*) reprezintă o **oferta-contract** a organizatorului YVES ROCHER ROMANIA SRL (*Yves Rocher*), cu sediul social în București, strada Sfinții Voievozi, nr. 65, etajul 5, sector 1, număr de ordine în Registrul Comerțului J40/2299/2009, CIF RO25157427, în temeiul art.1187 și 1188 Cod Civil adresată tuturor persoanelor fizice care au peste 16 ani.

Art.2 Scopul Programului este de a recompensa clienții Yves Rocher care sunt înscriși și de a le mulțumi pentru fidelitate, oferindu-le beneficii, atunci când sunt îndeplinite condițiile de acordare în baza prezentului regulament, atât clienților din magazinele fizice cât și celor care achiziționează la distanță, respectiv magazinul online, www.yves-rocher.ro

Art.3 Definiții

Programul de Fidelitate Yves Rocher este un sistem de fidelitate organizat și gestionat de Yves Rocher care permite participanților la sistemul de loialitate să primească o recompensă specială în funcție de numărul de puncte de fidelitate adunate.

Cardul de fidelitate este un card fizic sau electronic/virtual netransmisibil, emis pe numele participantului la sistemul de loialitate și având un număr unic de identificare. Cardul de fidelitate, fizic (înmânat în magazine fizice ale organizatorului) sau virtual (disponibil în Contul de fidelitate create pe www.yves-rocher.ro) conectează participantul la sistemul de loialitate cu contul de fidelitate și dovedește participarea acestuia la Programul de fidelitate. Un participant poate avea atât un card fizic, emis de magazinul în care s-a făcut înscrierea, cât și un card virtual, dacă optează pentru înscrierea online în programul de fidelitate. Punctele obținute atât prin achizițiile fizice cât și prin cele online vor fi cumulate împreună în Contul de fidelitate al clientului, vizibil atât pe site cât și de către personalul din magazinele fizice. Timpul de actualizare al punctelor acumulate în urma unei achiziții fizice în contul vizibil online este de aproximativ 1 zi, iar perioada după care pot fi utilizate punctele acumulate în urma oricărui timp de achiziție (fizică sau online) este de 40 de zile, pentru a depăși perioada de retur. Returul descalifică posibilitatea utilizării punctelor aferente achiziției respective.

Contul de fidelitate este contul unui participant înregistrat în programul de loialitate. Acesta conține informații despre titularul acestuia, respectiv numele și prenumele complet, număr de telefon, adresa de poștă electronică/ email, împreună cu numărul de puncte de fidelitate colectate și cardurile de fidelitate alocate.

Punctul de fidelitate reprezintă valoarea obținută la achiziționarea produselor Yves Rocher de către participantul la programul de fidelitate, respectiv 1 punct pentru fiecare 1 leu cheltuit.

Magazinul fizic Yves Rocher este un punct de vânzare al produselor cosmetice Yves Rocher marcate cu sigla brandului Yves Rocher și situat pe teritoriul României. Lista curentă a tuturor magazinelor este disponibilă pe site-ul www.yves-rocher.ro

Magazinul online Yves Rocher este un punct de vânzare la distanță al produselor cosmetice Yves Rocher marcat cu sigla Yves Rocher disponibil pe site - ul www.yves-rocher.ro

Participant la Programul de Fidelitate este orice persoană fizică care a împlinit vârsta de 16 ani (denumit în continuare *Participant*) înregistrat ca și client al Programului de Fidelitate Yves Rocher care și-a dat acordul pentru înregistrarea sa în Program conform condițiilor specificate. Consimțământul poate fi dat în scris într-un magazin Yves Rocher sau electronic la înregistrarea în magazinul online Yves Rocher.

Preț de catalog – acesta este prețul standard al produsului, prețul fără nicio reducere sau preț de promoție.

Art.4 Înscrierea și Participarea la Program

4.1 Încheierea contractului are loc în condițiile art.1186 Cod Civil prin înscrierea în program rezultată în urma completării informațiilor necesare identificării clientului contractant prin mijloacele electronice puse la dispoziție (telefon, e-mail, pagina web) sau în format de hârtie (formularul personalizat).

4.2 Persoanele interesate care acceptă oferta noastră vor completa aplicația de înscriere în Program care are valoare de contract, înscrierea în program fiind posibilă prin completarea aplicației de înscriere disponibilă în pagina de web www.yves-rocher.ro sau a formularului de înscriere în format de hârtie disponibil în magazinele fizice.

4.3 Contractul încheiat cu Yves Rocher are o durată nedeterminată, condițiile contractuale actualizându-se ori de câte ori Yves Rocher apreciază necesar. Încetarea sau modificarea termenilor și condițiilor Programului se va putea face la libera discreție a organizatorului Yves Rocher, versiunea în vigoare fiind permanent la dispoziția clienților în magazinele fizice sau pe pagina de web www.yves-rocher.ro, clientul putând renunța în orice moment la acesta prin simpla notificare transmisă prin email customerservice@yves-rocher.ro. Înștiințarea referitoare la încetarea programului va fi afișată de Yves Rocher cu cel puțin 30 zile înainte de data încetării programului în toate magazinele fizice Yves Rocher, într-un loc vizibil, precum și pe pagina de internet www.yves-rocher.ro

4.4 În vederea perfectării relației contractuale și îndeplinirii obligației de cunoaștere a clienței, **Participantul** va completa aplicația sau formularul de înscriere cu date reale și complete în câmpurile obligatorii (numele și prenumele complet, număr de telefon, adresa de poștă electronică/email și semnătura). Formularele fizice sau din aplicație care sunt nesemnate (cele pe hârtie), conțin date incomplete sau eronate astfel încât nu se poate face identificarea corectă a clientului vor fi invalidate, iar Participantul nu va putea fi înscris în Program.

4.5 Organizatorul programului își rezervă dreptul de a anula în mod discreționar participarea oricărei persoane care nu respectă Regulamentul, care este suspectat de fraudă, care acționează cu intenția de a deranja, abuza, amenința sau hărțui orice persoană, fără a avea obligația de a o demonstra cu probe.

4.6 După depunerea formularului de înregistrare completat către personalul Yves Rocher din magazinele fizice sau confirmarea versiunii electronice în magazinul online Yves Rocher, persoana interesată va primi un Card de Fidelitate. Dacă participantul la sistemul de loialitate a ales înregistrarea electronică – o să îi fie afișat în contul de client. Atât versiunile electronice, cât și cele fizice ale cardului de fidelitate pot fi folosite imediat pentru a colecta puncte de fidelitate. Înrolarea Participantului în Program este administrată de Yves Rocher în calitate de proprietar al bazei de date construită în scopul Programului.

Art.5 Card de fidelitate

5.1 Fiecare Participant la Program primește un card de fidelitate Yves Rocher valabil în toate magazinele fizice cât și pe canalele de vânzare la distanță, respectiv magazinul online. Un Participant poate deține atât un card fizic cât și unul virtual/electronic.

5.2 Cardul sau cardurile de fidelitate permit Participantului la Program să colecteze puncte de fidelitate pe baza achizițiilor de produse cosmetice Yves Rocher într-un singur Cont de fidelitate aparținând titularului conform regulilor specificate în acest document.

5.3 Cardul de fidelitate dă dreptul titularului să schimbe punctele acumulate cu o reducere care poate fi aplicată achizițiilor de produse cosmetice Yves Rocher.

5.4 Este în interesul Participantului să informeze Yves Rocher despre posibila pierdere sau fraudare a cardului de fidelitate.

5.5 Yves Rocher nu este responsabilă pentru nicio utilizare greșită a unui card pierdut sau furat de către o terță parte (inclusiv utilizarea punctelor de fidelitate colectate pentru a fi schimbate cu un produs cosmetic), dacă pierderea sau furtul nu a fost raportată la timp de către Participantul la Program.

5.6 În cazul pierderii sau furtului cardului de fidelitate, Participantul va informa despre aceasta pe Yves Rocher prin orice canal de comunicare: telefonul disponibil serviciului de Call Center- 0374 977 000, email la customerservice@yves-rocher.ro, informarea personalului de vânzare din magazinele fizice.

5.7 Valabilitatea punctelor de fidelitate se prelungește cu 1 an la fiecare achiziție. Dacă data de valabilitate expiră, Participantul își pierde dreptul de a utiliza toate punctele de fidelitate colectate și neutilizate în această zi. Clientul poate verifica valabilitatea punctelor de fidelitate atât pe site www.yves-rocher.ro, dacă are un cont de internet activat și toate cardurile de fidelitate sunt îmbinate în mod corespunzător, sau când efectuează o achiziție într-un magazin Yves Rocher după finalizarea tranzacției.

Art.6 Sistemul de beneficii al Programului

6.1 Participarea la Program este personală și netransferabilă, fiecare Participant putând acumula puncte de fidelitate într-un singur cont de fidelitate sau utiliza beneficiile acordate de organizatorul programului în mod ocazional și discreționar, conform **6.12**. Yves Rocher se angajează să acorde puncte de fidelitate participantului la sistemul de loialitate pentru fiecare achiziție de produse cosmetice Yves Rocher.

6.2 Numărul de puncte de fidelitate acordate corespunde valorii achiziției efectuate în lei. Pentru un leu cheltuit, Participantul la Programul primește 1 punct de fidelitate.

6.3 Yves Rocher își rezervă dreptul de a modifica sistemul de alocare a punctelor, aceste prerogative intrând în aplicare ca și modificare de condiții a Programului.

6.4 După efectuarea unei achiziții prin oricare din canalele de vânzare, punctele de fidelitate vor fi atribuite automat după tranzacție în Contul de Fidelitate Participantului, numai dacă Participantul prezintă Cardul de fidelitate sau se identifică în timpul achiziției prin autentificarea în contul său de client. În absența unei autentificări în Program, Yves Rocher își rezervă dreptul de a nu compensa punctele de

fidelitate iar participantul la programul de fidelitate pierde punctele de fidelitate pe care le-ar fi putut obține pentru această achiziție.

6.5 În lipsa unui card de fidelitate la efectuarea unei achiziții într-un magazin Yves Rocher, clientul are opțiunea de a cere personalului de vânzări să identifice datele cardului în baza de date pe criteriul de căutare al numărului de telefon înregistrat al participantului la programul de fidelitate și să atribuie manual achiziției numărul cardului de fidelitate. Yves Rocher își rezervă în acest caz dreptul de a nu compensa punctele de fidelitate în cazul în care Participantul nu poate fi găsit în baza de date.

6.6 În cazul achiziționării unui voucher cadou, serviciu disponibil doar în magazinele fizice Yves Rocher, punctele de fidelitate vor fi adăugate persoanei care achiziționează voucherul cadou și nu persoanei care folosește voucherul pentru achitarea bunurilor. În cazul în care o persoană dorește să achite o cumpăratură cu un voucher cadou, aceasta nu va putea utiliza și punctele de fidelitate acumulate, în cazul în care acestea exista, pentru aceeași cumpăratură. Voucherul cadou nu se cumulează cu utilizarea punctelor de fidelitate.

6.7 Punctele de fidelitate pot fi valorificate numai în timpul achiziționării de produse cosmetice, Participantul putând beneficia de reduceri de preț în schimbul acestora pe 3 niveluri după cum urmează:

a. Nivelul 1 de fidelitate este împlinit în momentul în care Participantul a acumulat un număr de 250 de puncte. După atingerea acestui nivel de fidelitate, Participantul poate primi o reducere de 20 lei din prețul standard al produsului sau poate opta pentru colectarea de puncte pentru atingerea nivelului 2.

b. Nivelul 2 de fidelitate este atins în momentul în care Participantul a acumulat un număr de 500 de puncte. După atingerea acestui nivel de fidelitate, Participantul poate primi o reducere de 50 lei din prețul standard al produsului sau poate opta pentru colectarea de puncte pentru atingerea nivelului 3.

c. Nivelul 3 de fidelitate este atins în momentul în care Participantul a acumulat un număr de 750 de puncte. După atingerea acestui nivel de fidelitate, Participantul va primi o reducere de 90 lei din prețul standard al produsului.

6.8 Reducerile aferente fiecărui nivel de fidelitate sunt valabile o perioadă de 1 an de la data emiterii cardului sau de la ultima cumpăratură efectuată, valabilitatea punctelor prelungindu-se cu încă 1 an de la fiecare achiziție efectuată.

6.9 Reducerea atașată nivelului de fidelitate se va acorda la un produs cosmetic, cu excepția seturilor, casetelor cadou și a voucherelor cadou, valabile doar în magazinele Yves Rocher. Dacă prețul standard al produsului depășește reducerea nivelului selectat, participantul plătește diferența dintre reducere și prețul de standard al produsului selectat. Dacă prețul standard al produsului selectat este mai mic decât reducerea nivelului selectat, diferența nu va fi plătită participantului. Reducerea se poate aplica doar la prețul standard al unui produs dintr-un coș de minimum 2 produse la achiziționarea cărora clientul poate decide căruia dintre ele se va aplica.

6.10 Punctele de fidelitate adunate nu pot fi schimbate în numerar sau transferate unei alte persoane în nicio circumstanță.

6.11 Numărul maxim de puncte pe care un client le poate obține este de 1 000.

6.12 Prin utilizarea cardului de fidelitate pe lângă reducerile oferite conform nivelelor de fidelitate, Participantul poate beneficia de o serie de beneficii surpriză oferite la libera decizie a organizatorului atât

în cadrul campaniilor promoționale cât și cu ocazia zilei de naștere, în măsura în care, aceasta a fost comunicata de participant către Yves Rocher prin completarea pe formularul de emitere a cardului.

Art.7 PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL IN CADRUL PROGRAMULUI DE FIDELITATE

7.1 YVES ROCHER ROMÂNIA SRL („YVES ROCHER“), cu sediul social în București, strada Sfinții Voievozi, nr. 65 etajul 5, sector 1, număr de ordine în Registrul Comerțului J40/2299/2009, CUI RO25157427 va prelucra în calitate de operator datele cu caracter personal ale Participanților în condițiile Regulamentului UE 2016/679 (GDPR) și Politicii de Confidențialitate în vigoare și publicată pe web-site www.yves-rocher.ro

7.2 Prin completarea și depunerea formularului de înscriere în Program reprezintă **consimțământ la contractare pentru păstrarea, transferul și prelucrarea datelor personale ale titularului** în scopuri comerciale inclusiv către entități din Grupul Rocher sau afiliate acestuia, situate în spațiul Uniunii Europene sau alte jurisdicții din afara acesteia, în vederea îndeplinirii obiectivelor comerciale dar cu respectarea drepturilor și libertăților personale conferite prin lege.

7.3 Pe baza istoricului dvs. de cumpărături din Program, Yves Rocher România SRL poate crea în scopul derulării contractului și pentru realizarea obiectivelor de marketing, respectiv realizarea pentru Dvs. de oferte care să se potrivească preferințelor personale pe baza cumpărăturilor efectuate anterior (profile).

7.4 Vă puteți opune realizării de profile printr-un simpla accesare a paginii comunicate de Yves Rocher în poșta electronică sau solicitând în mod expres în scris la adresa de e-mail customerservice@yves-rocher.ro sau telefonic la nr. 0374 977 000.

Art.8 Clauze final și tranzitorii

8.1 Sistemul de beneficii acordat și înregistrat in programul Cardul de Fidelitate (ștampile) în versiunea precedentă prezentului regulament se păstrează pentru o perioadă limitată de maxim de 3 luni de zile dar nu mai târziu de 01 noiembrie 2023, ulterior acestei date ele pierzându-și valabilitatea.

8.2 Prezentul Regulament a fost încheiat astăzi 30 iulie 2023 și intră în vigoare la data de **01 august 2023** prin publicare pe web www.yves-rocher.ro și în magazinele fizice.

Yves Rocher Romania S.R.L.

Prin Gabriel Dunăreanu

