

<p style="text-align: center;">CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDELITE CLARINS « CLUB CLARINS » Mise à jour au 8 février 2023</p>
--

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles applicables entre Clarins France et ses clients dans le cadre du fonctionnement du Programme de fidélité « Club Clarins » (également appelé l'« Opération»).

1. OBJET

Le Programme de fidélité « Club Clarins » est proposé par Clarins France, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 390 669 778, dont le siège social est situé 12 avenue de la Porte des Ternes, 75017 Paris (« Clarins »).

Le Programme de fidélité « Club Clarins » a pour objet de permettre à ses adhérents (« Membres ») de bénéficier d'avantages et de services spécifiques en cumulant des points lors de l'achat de certains produits, tels que définis à l'Article 3.1 (les « Produits »), dans les points de ventes agréés physiques ou virtuels du réseau de distribution sélective Clarins éligibles à l'opération, en France métropolitaine, en Corse et à Monaco.

Il est précisé que sont éligibles à l'Opération les points de vente agréés physiques suivants :

- Boutiques Clarins
- Stands Clarins en grands magasins
- Parfumeries sélectives et parfumeries indépendantes (en ce inclus les Parfumeries indépendantes situées en zone de détaxe hors zones aéroport, port et gare) ;
- Pharmacies
- Hôtels Spa by Clarins.

Il est précisé que sont éligibles à l'Opération les points de vente agréés virtuels suivants :

- Site e-commerce www.clarins.com ;
- Sites e-commerce des parfumeries sélectives et parfumeries indépendantes.

Le Programme de fidélité « Club Clarins » est un programme de fidélité digital, entièrement en ligne qui remplace les anciens programmes de fidélité « Carte Complicité Beauté » & « Carte Complicité Virtuelle ». A ce titre, tout envoi de codes-barres ou de Cartes Complicité Beauté dûment complétées de codes-barres n'est plus accepté depuis le 31 décembre 2018, et ne peut donner lieu à aucun envoi de cadeaux.

Les présentes conditions générales, auquel le demandeur a eu accès de manière préalable, sont considérées comme approuvées sans restriction lors de l'adhésion au Programme de fidélité « Club Clarins ».

2. ADHESION AU PROGRAMME DE FIDELITE CLARINS

Le Programme de fidélité « Club Clarins » est ouvert à toute personne physique majeure, résidant en France métropolitaine, en Corse ou à Monaco.

Le demandeur doit avoir un compte personnel sur le site www.clarins.com et donner son consentement pour devenir Membre du Club Clarins.

Si le demandeur n'a pas de compte personnel et souhaite devenir Membre, il doit remplir le formulaire d'inscription sur www.clarins.com puis cocher la case « oui » à la question « *Je souhaite rejoindre le Club Clarins pour bénéficier d'avantages. J'ai lu et j'accepte les conditions générales* ». Il peut également en faire directement la demande auprès de sa conseillère de beauté en Boutique ou Stand Clarins en grands magasins.

Si le demandeur a déjà un compte personnel et souhaite devenir Membre, il doit se connecter à celui-ci sur le site www.clarins.com, sélectionner les rubriques *Mon tableau de bord / Informations personnelles et préférences*, cliquer sur *modifier* puis cocher la case « Oui » à la question « Je souhaite m'inscrire au programme de fidélité Club Clarins. J'accepte les conditions générales du Club Clarins ».

Afin de bénéficier des avantages du Programme de fidélité « Club Clarins », le demandeur est invité à communiquer les données suivantes depuis son compte personnel sur le site www.clarins.com, dans les rubriques *Mon tableau de bord / Informations personnelles et préférences* : civilité, nom, prénom, date d'anniversaire, adresse de courrier électronique et adresse postale valides. L'adresse de courrier électronique est obligatoire pour adhérer au programme de fidélité. Il est également invité à valider ses préférences de contact.

Le Membre garantit l'exactitude de toutes les informations fournies pendant toute la durée de l'adhésion. Toute inexactitude pourrait impacter le bon traitement des avantages du Membre, ce dont Clarins ne pourra être tenu responsable. Clarins se réserve le droit de demander à tout moment la présentation de tout document permettant de justifier l'identité de la personne souhaitant souscrire ou ayant souscrit au Programme de fidélité « Club Clarins », notamment en cas d'homonymie.

Tout changement doit être notifié dans les meilleurs délais par le Membre depuis son compte personnel sur le site www.clarins.com dans les rubriques *Mon tableau de bord / Informations personnelles et préférences*, auprès de sa Boutique ou son Stand Clarins en grands magasins habituel ou auprès du Service Clients Clarins en complétant le formulaire de contact disponible sur le site www.clarins.com ou en composant le 01 70 48 90 43 du lundi au vendredi de 9h à 18h.

L'adhésion au Programme de fidélité « Club Clarins » est effective à compter de la validation par Clarins du formulaire d'adhésion. Elle est nominative, personnelle et réservée aux particuliers pour leur usage propre et non-professionnel. Le programme de fidélité « Club Clarins » comporte un numéro d'identification personnel qui est attribué au Membre. Il est strictement individuel et nominatif. Chaque client ne peut souscrire qu'à une adhésion, et ne pourra avoir qu'un seul compte à son nom. Si Clarins constate qu'une personne détient plusieurs comptes de fidélité, Clarins se réserve la possibilité de résilier le compte du Membre, ce qui entraînera la suppression de tous ses avantages.

Clarins se réserve le droit de refuser ou de résilier l'adhésion de toute personne ne remplissant pas les conditions définies dans les présentes conditions générales d'utilisation du Programme de fidélité « Club Clarins ».

Conformément au respect des dispositions légales en vigueur, les règles de l'adhésion au Programme de fidélité « Club Clarins » sont valables pour une durée illimitée dès lors que le Membre effectue ou déclare au minimum un achat sur une période de trois ans. Le Membre est toutefois en droit de cesser à tout moment de participer au Programme de fidélité « Club Clarins » en résiliant son adhésion dans les conditions prévues à l'Article 5 ci-après.

Lors d'une clôture de compte, le compteur de points est remis à zéro et les points inutilisés sont définitivement perdus y compris en cas de nouvelle souscription ultérieure par le Membre.

3. AVANTAGES DU PROGRAMME DE FIDELITE CLARINS

3.1. Cumul des points

L'adhésion au Programme de fidélité « Club Clarins » permet au Membre de cumuler des points pour chaque achat de produit Clarins (hors produits signalés ci-après) réalisé en France métropolitaine, en Corse et/ou à Monaco auprès de Clarins (réseau en propre), des partenaires agréés Clarins (en parfumeries, en pharmacies ...) et sur des sites e-commerce partenaires agréés Clarins.

Pour les achats effectués en Boutique Clarins, Stand Clarins en grands magasins et/ou sur le site www.clarins.com, les points sont automatiquement pris en compte.

Les modalités applicables au calcul des points sont les suivantes :

1€ dépensé = 10 points fidélité Club Clarins gagnés

Le Membre pourra également cumuler des points supplémentaires lors d'opérations marketing ponctuelles.

Ces modalités sont soumises à la liste d'exceptions suivante :

- Hors produits retournés (les points relatifs à un achat ayant fait l'objet d'un remboursement ou d'un retour de produits seront annulés et décrédités du compte de fidélité du Membre) ;
- Hors dons
- Hors abonnement Unlimited Curieuse
- Hors cartes et e-cartes cadeaux ;
- Hors soins cabine en Boutique ou Stand Clarins en grands magasins : Spa, Open Spa et leurs abonnements.

La règle de validité d'un point est de 12 mois et est déterminée par la date d'achat du produit associé.

Seuls les tickets de caisse ou factures datés de l'année civile en cours sont pris en compte et peuvent attribuer des points. Les points acquis sont valables pour une période de 12 mois à compter de la date d'achat du produit associé, telle qu'indiquée sur le ticket de caisse ou la facture correspondant(e).

Les points acquis lors d'un achat et non utilisés dans les 12 mois suivants seront perdus et ne peuvent être prolongés.

Le Membre peut consulter à tout moment son solde de points en se connectant à son compte personnel sur le site www.clarins.com dans les rubriques *Mon Club Clarins / Récapitulatif de mes points* étant précisé que la mise à jour des compteurs en ligne ne s'opère pas en temps réel.

En cas de contestation du nombre de points cumulés, seules les informations contenues dans la base de données de Clarins feront foi.

3.2. Paliers de récompenses et utilisation des points cumulés

Le Programme de fidélité « Club Clarins » distingue plusieurs paliers de récompenses selon le nombre de points cumulés par le Membre suite à ses achats.

Les paliers de récompenses sont les suivants :

- Palier 1 : dès 1 500 points Club Clarins cumulés, 1 produit offert parmi la sélection de produits Clarins du palier 1
- Palier 2 : dès 3 000 points Club Clarins cumulés, 1 produit offert parmi la sélection de produits Clarins du palier 2
- Palier 3 : dès 4 500 points Club Clarins cumulés, 1 produit offert parmi la sélection de produits Clarins du palier 3

Chaque seuil permet au Membre de bénéficier d'un produit offert en format vente.

La sélection des produits Clarins correspondant à chaque palier de récompenses peut être consultée sur le site www.clarins.com depuis un compte personnel dans les rubriques *Mon Club Clarins / Choisir mes cadeaux*.

Clarins se réserve le droit de modifier à tout moment ces 3 sélections de cadeaux. La transformation des points cumulés est limitée à 30 000 points fidélité par année civile et par Membre et ne peut donner droit qu'à 20 cadeaux maximum par année civile et par Membre. En Boutiques Clarins et Stands en grands magasins le Membre est limité à 20 000 points fidélité par transaction, sur www.clarins.com le Membre est limité à 10 cadeaux par transaction.

Lorsque que le Membre atteint un palier de récompenses, il peut choisir :

- d'utiliser ses points pour bénéficier du ou des produits Clarins offerts. Ses points utilisés seront alors déduits de son solde ;
- de continuer à cumuler des points pour atteindre le seuil suivant. Ses points n'ont aucune valeur monétaire, ne peuvent être échangés et sont uniquement utilisables dans le cadre du Programme de fidélité « Club Clarins ».

3.3 Promotions, animations et offres commerciales

Le Programme de fidélité « Club Clarins » permet également au Membre de bénéficier d'avantages et d'offres commerciales spécifiques telles que des invitations à des ventes privées ou des événements.

Clarins se réserve la possibilité de mettre en place des animations fidélité type bonus de points basés sur les achats réalisés au sein du réseau boutiques et stands Clarins ainsi que sur le site www.clarins.com.

Clarins se réserve la possibilité de cibler l'envoi de ses offres commerciales à une partie de ses Membres.

4. MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU CLUB CLARINS

4.1 Modalités de cumul de points dans le réseau en propre Clarins

Comme précisé dans l'Article 3.1 ci-dessus, pour les achats effectués en Boutique Clarins, Stand Clarins en grands magasins et/ou sur le site www.clarins.com, les points sont automatiquement pris en compte.

- Site www.clarins.com: Le compte du Membre est automatiquement crédité du nombre de points correspondant à ses achats de produits Clarins réalisés sur le site www.clarins.com, sachant que le compteur de points n'est pas mis à jour en temps réel.

- Boutiques & Stands Clarins en grands magasins : Le compte du Membre est automatiquement crédité du nombre de points correspondant à ses achats de produits Clarins réalisés dans une Boutique ou un Stand Clarins en grands magasins.

4.2 Modalités de déclaration des achats de produits dans les points de ventes agréés physiques ou virtuels éligibles à l'opération

1/ Points de ventes physiques agréés du réseau de distribution sélective :

Le compte du Membre n'est pas automatiquement crédité du nombre de points correspondant à ses achats de produits. La déclaration des achats doit être faite par le Membre dans le respect de la procédure indiquée à l'Article 4.2.3 ci-après.

2/ Points de ventes virtuels agréés du réseau de distribution sélective :

Le compte du Membre n'est pas automatiquement crédité du nombre de points correspondant à ses achats de produits. La déclaration des achats doit être faite par le Membre dans le respect de la procédure indiquée à l'Article 4.2.3 ci-après.

3/ Déclaration des achats de Produits par le Membre du « Club Clarins » :

Le Membre doit déclarer tout achat en se connectant à son compte personnel sur le site www.clarins.com dans les rubriques *Mon Club Clarins / Télécharger mes preuves d'achat* en téléchargeant le ticket de caisse papier ou dématérialisé ou la facture de son achat effectué dans l'un des points de ventes agréés physiques ou virtuels du réseau de distribution sélective Clarins éligibles à l'opération, en France métropolitaine, en Corse et/ou à Monaco. La preuve d'achat doit dater de maximum 364 jours après la date d'achat et être transmise sous la forme d'une photo numérique ou d'un scan. Les points liés à l'achat expireront sous 24 heures après téléchargement du ticket de caisse.

Chaque preuve d'achat bénéficie de son format propre :

- Le format dit « classique » (jpg, png ou pdf) doit être sélectionné pour enregistrer un ticket de caisse papier ou dématérialisé délivré dans le cas d'achats effectués dans l'un des points de ventes physiques agréés du réseau de distribution sélective Clarins éligibles à l'opération.
- Le format dit « A4 » (pdf) doit être sélectionné pour enregistrer une facture délivrée dans le cas d'achats effectués dans l'un des points de ventes virtuels agréés du réseau de distribution Clarins éligibles à l'opération.

Seul l'envoi par voie électronique des photos / scans de tickets de caisse ou de factures fait foi dans le cadre du Programme de fidélité « Club Clarins ». Aucun envoi postal n'est accepté sauf si Clarins y consent expressément et sous certaines conditions.

Pour être valable, la photo numérique ou le scan doit présenter l'intégralité du ticket de caisse ou de la facture en version originale (duplicata non accepté) avec le nom du lieu, la date et l'heure de l'achat.

Clarins se réserve le droit de refuser les duplicatas, visuels incomplets ou illisibles, déjà soumis, non authentiques (dont photocopies), modifiés, (surlignage, ajouts manuscrits, etc.) ou altérés.

Les informations contenues sur les tickets de caisse ou factures (notamment le nom du magasin, la ville, la date et l'heure d'achat, le nom des produits achetés qu'il s'agisse de produits Clarins ou non, la qualité et le prix) font l'objet d'un traitement informatique dans les conditions prévues à l'Article 5 des présentes.

Le compte du Membre sera crédité du nombre de points correspondant à ses achats sous 48 heures à compter de la validation des preuves d'achat par Clarins.

4.2 Modalités de déclenchement d'un palier de récompenses

A partir de 1500 points cumulés, le Membre peut décider de choisir parmi la sélection de cadeaux qui lui est proposée. Il peut également décider de continuer à cumuler des points pour accéder à des cadeaux plus attractifs aux paliers suivants.

Pour utiliser ses points fidélité et obtenir un cadeau, le Membre doit se connecter à son compte personnel sur le site www.clarins.com et sélectionner les rubriques *Mon Club Clarins / Choisir mes cadeaux*.

Les cadeaux sont expédiés gratuitement avec les options Livraison Chronopost Predict à l'adresse de livraison renseignée ou en point relais avec UPS Access Point exclusivement en France Métropolitaine, en Corse ou à Monaco. Clarins est tributaire des délais d'acheminement postaux et ne s'engage sur aucun délai maximum de livraison.

Lorsqu'une commande cadeau est validée, il n'est plus possible de modifier le choix du cadeau ni l'adresse de livraison saisie.

Pour les Boutiques Clarins ou les Stands Clarins en grands magasins, le Membre fait part de son choix directement à sa conseillère de beauté qui traitera sa demande. Il est à noter que le Membre reçoit immédiatement son cadeau en mains propres lorsque celui-ci est demandé en Boutique Clarins tandis que le Membre reçoit par voie postale son cadeau lorsque celui-ci est demandé en Stand Clarins en grands magasins.

5. DUREE DE L'ADHESION AU PROGRAMME DE FIDELITE – MODALITES DE RESILIATION

Si un Membre souhaite résilier son contrat d'adhésion au Programme de fidélité « Club Clarins », il lui suffit :

- Soit de s'identifier à son compte personnel sur le site www.clarins.com et en sélectionnant « Non » à la question « *Je souhaite m'inscrire au programme de fidélité Club Clarins. J'accepte les conditions générales du Club Clarins* » dans les rubriques *Mon tableau de bord / Informations personnelles et préférences*;
- soit d'en faire la demande auprès du Service Clients Clarins en complétant le formulaire de contact disponible sur le site <https://www.clarins.fr/service-client> ou en composant le 01 70 48 90 43 du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Toute fraude, suspicion de fraude tangible, utilisation abusive et/ou non conforme aux présentes conditions générales et notamment en cas d'utilisation frauduleuse, abusive, détournée, d'un nombre anormalement élevé de transactions ou plus généralement tout manquement aux présentes conditions générales d'utilisation pourra, à la discrétion de Clarins, entraîner, de plein droit, la résiliation définitive de l'adhésion du Membre au programme de fidélité, avec blocage du compte fidélité et perte de tous les droits et avantages qui y sont attachés, sans ouvrir droit à un quelconque dédommagement. Afin d'éviter tous risques de fraude dans l'utilisation du compte fidélité, des moyens de contrôle et de surveillance permanents ont été mis en place par Clarins.

6. EVOLUTION DU PROGRAMME DE FIDELITE

Clarins se réserve le droit, à tout moment, d'annuler, de remplacer ou de modifier tout ou partie du Programme de fidélité « Club Clarins », ainsi que les avantages et services proposés dans le cadre de ce dernier.

Dans l'éventualité d'une modification impactant les compteurs de points, Clarins informera les Membres de ces évolutions en fonction de ces préférences de communications et de contact (affichage sur le site Internet, courrier postal, e-mail, SMS, etc.) dans un délai minimum d'un mois précédant la mise en application de ladite modification. A défaut d'en disposer dans ce délai, ces avantages seront perdus.

7. DONNEES PERSONNELLES

Clarins France, dont le siège social est situé au 12 avenue de la Porte des Ternes, 75017 Paris, France et Clarins, dont le siège social est situé au 9 rue du Commandant Pilot, 92200 Neuilly-sur-Seine, France sont conjointement responsables du traitement des données personnelles pour le Programme de fidélité « Club Clarins ».

Les informations recueillies dans le cadre du Programme de fidélité « Club Clarins » sur le site www.clarins.com ou par le Service Clients Clarins (par écrit via le formulaire de contact ou par courrier, ou oralement par téléphone), peuvent faire l'objet d'un traitement informatique destiné à traiter les demandes du Membre, lui faire profiter des avantages du Programme de fidélité « Club Clarins », incluant l'envoi d'offres, d'actualités et de communications personnalisées liées à son statut de Membre ainsi que, sous réserve de son consentement, l'envoi de publicités personnalisées en fonction de ses précédents achats et / ou intérêts et la réalisation de statistiques et d'études.

Ces informations sont conservées par Clarins pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées. En tout état de cause, ces informations sont supprimées dès lors que le Membre ne réalise aucun achat ou n'a pas cliqué sur un lien hypertexte contenu dans un courrier électronique envoyé par Clarins pendant une période de 3 ans.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Membre dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des informations le concernant ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation du traitement. Il peut également formuler des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. Pour exercer ces droits, le Membre doit adresser sa demande en justifiant de son identité par courrier postal à Clarins, Service Clients Clarins, 12 avenue de la Porte des Ternes, 75017 Paris, France, en remplissant le formulaire de contact disponible sur le site <https://www.clarins.fr/service-client> ou en composant le 01 70 48 90 43 du lundi au vendredi de 9h à 18h. Le Membre peut également introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente chargée de la protection des données ou former un recours juridictionnel s'il considère que ses données sont utilisées à mauvais escient. Pour en savoir plus sur la politique de Clarins en matière de protection des données personnelles, le Membre est invité à consulter la Politique de Confidentialité sur le site www.clarins.fr/aide-privacy-security/privacy_policy.html.

8. RESPONSABILITE

Clarins décline toute responsabilité pour toute conséquence, directe ou indirecte, des éventuelles anomalies ou dysfonctionnements du Programme de fidélité « Club Clarins », quelle que soit leur cause. En cas de dysfonctionnement ou d'anomalies, Clarins s'engage à maintenir le bénéfice du cumul de points du Membre ou une équivalence.

Le Membre déclare être parfaitement informé des caractéristiques intrinsèques de l'internet et notamment du fait que la transmission des données sur internet ne bénéficie que d'une fiabilité relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes, aux caractéristiques et capacités diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée et de nature à impacter les délais de téléchargement ou l'accessibilité aux données, et que l'internet est un réseau ouvert et, qu'en conséquence, les informations qu'il véhicule ne sont pas protégées contre les risques de détournement, d'intrusion dans son système, de piratage des données, programmes et fichiers de son système, de contamination par des virus informatiques, et qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger les données, fichiers ou programmes stockés dans son système contre la contamination par des virus comme des tentatives d'intrusion dans son système.

Tout manquement du Membre ou d'un tiers agissant pour le compte du Membre, aux conditions générales d'utilisation du Programme de fidélité Clarins « Club Clarins », toute utilisation abusive ou frauduleuse des avantages qu'il procure, toute falsification des informations communiquées à Clarins ainsi que tout comportement préjudiciable du Membre aux intérêts de Clarins entraînent de plein droit la radiation du Membre au Programme de fidélité « Club Clarins ». Le Membre est informé que les prestataires intervenant dans le cadre du Programme de fidélité « Club Clarins » possèdent leurs propres solutions pour analyser, détecter et signaler les actes présentant une anomalie ou une incohérence. Le cas échéant, l'accès à l'espace d'un Membre pourra être suspendu ou annulé. La radiation ou la clôture d'un compte entraîne la perte des droits attachés à l'adhésion, notamment le solde

de points, sans que le Membre ni aucun tiers ou ayant droit ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

9. INVALIDITE PARTIELLE – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales étaient jugées illicites ou nulles, cette nullité n'aurait pas pour effet d'entraîner la nullité des autres dispositions de ces conditions. Clarins se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales, les adaptations ou modifications étant alors applicables à toute utilisation du programme de fidélité postérieure à ces adaptations ou modifications.

10. LITIGES – DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Seule la version française des présentes conditions générales d'utilisation du programme de fidélité « Club Clarins » fait foi. Tout litige susceptible de résulter de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales et de ses suites sera porté devant les tribunaux compétents.

11. MEDIATION

Le Membre est informé de la possibilité de recourir à la médiation de la consommation pour les différends qui viendraient à se produire à propos de l'utilisation du Programme de fidélité « Club Clarins ». La saisine du médiateur n'est possible que si le Membre s'est déjà adressé au Service Client Clarins et n'a pas obtenu de réponse ou satisfaction à sa réclamation.

Le Membre peut saisir le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) soit en utilisant le formulaire à sa disposition sur le site internet www.cmap.fr, soit par courrier électronique à l'adresse consommation@cmap.fr, soit par courrier postal à l'adresse suivante : CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Delano Roosevelt, 75008 Paris.

La Commission européenne propose également un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels souhaitant résoudre, par voie extrajudiciaire, des litiges nés de transactions en ligne. Ce service est accessible à l'adresse suivante :

<http://ec.europa.eu/odr>. Si vous avez des questions concernant la résolution de litige éventuel, veuillez prendre contact avec notre Service Client.