

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION  
DU PROGRAMME DE FIDELITE CLARINS  
« CLUB CLARINS »**

**Mise à jour au 1<sup>er</sup> Mars 2019**

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 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/ou à Monaco.

Il est donc précisé que les achats en boutiques Clarins et en stands Clarins en grands magasins ne sont pas éligibles à date à cette Opération, ces achats faisant l'objet d'un programme de fidélité distinct appelé « Carte Complicité Virtuelle ».

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

- Parfumeries sélectives et parfumeries indépendantes (en ce inclus les Parfumeries indépendantes situées en zone de détaxe) ;
- Pharmacies et parapharmacies ;
- 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](http://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 l'ancien Programme de fidélité « Carte Complicité Beauté ». A ce titre, tout envoi 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 et est ouvert aux salariés de Clarins.

Le demandeur doit avoir un compte personnel sur le site [www.clarins.com](http://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](http://www.clarins.com) puis cocher la case « Je souhaite rejoindre le Club Clarins pour de jolis privilèges. J'ai lu et accepté les conditions générales d'utilisation associées en vigueur ».

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](http://www.clarins.com), sélectionner les rubriques *Mon compte / Mes informations personnelles* puis cocher la case « Je souhaite rejoindre le Club Clarins pour de jolis privilèges. J'ai lu et accepté les conditions générales d'utilisation associées en vigueur ».

Aucune demande d'adhésion au programme de fidélité ne pourra être prise en compte par téléphone, par courrier ou par e-mail.

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](http://www.clarins.com), dans les rubriques *Mon compte / Mes informations personnelles* : civilité, nom, prénom, date d'anniversaire, adresse de courrier électronique et adresse postale valides. 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 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](http://www.clarins.com) dans les rubriques *Mon compte / Mes informations personnelles* ou auprès du Service Clients Clarins en complétant le formulaire de contact disponible sur le site [www.clarins.fr/service-client](http://www.clarins.fr/service-client) ou en composant le 01 70 48 90 43 du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 10h 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 notifiant sa décision de clôturer son compte au Service Clients Clarins.

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 lors de l'achat de certains 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/ou à Monaco (hors produits signalés ci-après).

La modalité applicable au calcul des points est la suivante :

1 produit maquillage, soin, parfum acheté = 1 point Club Clarins gagné

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

Cette modalité est soumise à la liste d'exception 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 accessoires beauté ou produits Clarins non cosmétiques tels que pinceaux maquillage, pinceau applicateur masque visage, gant applicateur auto-bronzant corps, gant démaquillant réutilisable double face, disques exfoliant visage, kit maison soins pieds & mains, stimulateur facial, râpe polissante pieds et appareil de massage Model'Bust ;
- Hors produits signalés « Pick & Love » ;
- Hors produits solidaires tels que bracelets, broches, produits-partage Prix Clarins pour l'Enfance ;
- Hors livres ;
- Hors bons cadeaux ;
- Hors soins cabine en Boutiques ou Stands Clarins : Spa, Open Spa et leurs abonnements.

La durée de validité d'un point 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 ainsi acquis sont valables jusqu'au 31 décembre de cette année civile en cours.

A chaque changement d'année civile, au 1er janvier, les compteurs de points sont remis à zéro. Les points inutilisés sont donc perdus et ne peuvent être récupérés. Une exception est faite pour les points cumulés courant décembre, qui sont eux valables jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivante. Dans le cadre du lancement du Programme de fidélité « Club Clarins », tous les points acquis et non utilisés en 2018 seront valables jusqu'au 31 décembre 2019.

Le Membre peut consulter à tout moment son solde de points en se connectant à son compte personnel sur le site [www.clarins.com](http://www.clarins.com) dans les rubriques *Ma fidélité / Mes points, mes cadeaux*, 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 3 points Club Clarins cumulés, 1 produit offert parmi la sélection de produits Clarins du palier 1
- Palier 2 : dès 6 points Club Clarins cumulés, 1 produit offert parmi la sélection de produits Clarins du palier 2
- Palier 3 : dès 9 points Club Clarins cumulés, 1 produit offert sur l'ensemble du catalogue Clarins en vigueur (hors nouveautés de moins de 3 mois\* ; produits maquillage ; grands formats (sérum 50 ml, Eau Dynamisante 500 ml et 1 000 ml, tailles spécifiques 400 ml) ; coffrets, trousse et Clarins Box ; produits exclusifs, éditions limitées ; accessoires beauté ou produits Clarins non cosmétiques (pinceaux maquillage, pinceau applicateur masque visage, gant applicateur auto-bronzant corps, gant démaquillant réutilisable double face, disques exfoliant visage, kit maison soins pieds & mains, stimulateur facial, râpe polissante pieds et appareil de massage Model'Bust) ; produits signalés « Pick & Love » ; produits solidaires (bracelets, broches, produits-partage Prix Clarins pour l'Enfance) ; livres ; bons cadeaux ; soins cabine en Boutiques ou Stands Clarins (Spa, Open Spa et leurs abonnements)).  
\* en fonction de la date de lancement officiel, hors période d'avant-première et d'exclusivité

Chaque seuil permet au Membre de bénéficier d'un produit offert en format vente parmi une sélection de produits Clarins.

La sélection des produits Clarins correspondant à chaque palier de récompenses peut être consultée sur le site [www.clarins.com](http://www.clarins.com) depuis un compte personnel dans les rubriques *Ma fidélité / Mes points, mes cadeaux*.

Clarins se réserve le droit de modifier à tout moment ces 3 sélections de cadeaux.

La transformation des points cumulés ne peut donner droit qu'à 50 cadeaux maximum par année civile et par Membre.

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 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 cibler l'envoi de ses offres commerciales à une partie de ses Membres.

## **4. MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU CLUB CLARINS**

### 4.1 Programme de fidélité « Club Clarins » : Exclusion des achats de produits effectués dans les points de ventes physiques ou virtuels Clarins

Le compte du Membre ne sera pas crédité du nombre de points correspondant à ses achats de produits Clarins réalisés dans les boutiques Clarins et sur les stands Clarins des grands magasins.

En effet, les boutiques Clarins et les stands Clarins des grands magasins bénéficient du programme de fidélité « Carte Complicité Virtuelle », distinct du programme de fidélité « Club Clarins ». Aucun transfert de points n'est possible entre les deux programmes de fidélité.

### 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/ Achats de produits dans les points de ventes virtuels :

- 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](http://www.clarins.com), sachant que le compteur de points n'est pas mis à jour en temps réel.

- 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](http://www.clarins.com) dans les rubriques *Mes achats / Enregistrer un ticket de caisse* en téléchargeant le ticket de caisse 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 l'année civile en cours et être transmis sous la forme d'une photo numérique ou d'un scan.

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 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 de tickets de caisse ou de factures ne fait foi dans le cadre du Programme de fidélité « Club Clarins ». Aucun envoi postal n'est accepté.

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.

### 4.3 Modalités de déclenchement d'un palier de récompenses

Pour utiliser ses points fidélité et obtenir un cadeau, le Membre doit se connecter à son compte personnel sur le site [www.clarins.com](http://www.clarins.com) et sélectionner les rubriques *Ma fidélité / Mes points, mes cadeaux*.

A partir de 3 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.

Les cadeaux sont expédiés gratuitement à l'adresse de livraison renseignée en France Métropolitaine, en Corse ou à Monaco. La réception des cadeaux par voie postale peut prendre une vingtaine de jours environ.

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

## **5. SPECIFICITES DES ACHATS EN BOUTIQUES CLARINS DONNANT DROIT A UN CUMUL DE MINUTES**

Indépendamment de l'adhésion au Programme de fidélité « Club Clarins », tout achat de produits ou soins cabine dans l'une des boutiques et stands Clarins cités ci-après permet au Membre de cumuler des minutes (hors produits retournés et produits signalés).

La modalité applicable au calcul des minutes est la suivante :

1 produit maquillage, soin, parfum acheté = +2 minutes gagnées

Cette modalité est applicable dans les boutiques et stands Clarins suivants :

- BOUTIQUE CLARINS BORDEAUX : 64 Cours de l'Intendance 33000 Bordeaux, 05 56 35 54 26
- BOUTIQUE CLARINS LILLE : 34, rue Esquermoise 59800 Lille, 03 20 38 25 20
- BOUTIQUE CLARINS LYON : 19-21, rue Bellecordière 69002 Lyon, 04 78 03 43 99
- BOUTIQUE CLARINS NEUILLY-SUR-SEINE : 9 rue du Commandant Pilot, 92200 Neuilly-Sur-Seine, 01 46 41 94 14
- BOUTIQUE CLARINS PARIS 7ème : 10 rue de Babylone 75007 Paris, 01 45 44 06 19
- BOUTIQUE CLARINS PARIS 16EME : 128 rue de la Pompe 75016 Paris, 01 44 05 05 26
- CLARINS SKIN SPA PRINTEMPS LYON : 42 rue de la République 69002 Lyon, 04 78 37 11 04
- CLARINS SKIN SPA PRINTEMPS HAUSSMANN PARIS : 64 boulevard Haussmann 75009 Paris, 01 45 96 07 22
- CLARINS SKIN SPA GALERIES LAFAYETTE STRASBOURG : 34 rue du 22 Novembre 67000 Strasbourg, 03 88 13 66 84

Le Membre peut consulter à tout moment son solde de minutes en se connectant à son compte personnel sur le site [www.clarins.com](http://www.clarins.com) dans les rubriques *Ma fidélité / Mes points, mes cadeaux*, étant précisé que le compte du Membre sera crédité automatiquement du nombre de minutes correspondant à ses achats 48 heures après les achats.

La durée de validité d'une minute est déterminée par la date d'achat du produit associé.

Les minutes ainsi acquises sont valables jusqu'au 31 décembre de cette année civile en cours.

A chaque changement d'année civile, au 1er janvier, les compteurs de minutes sont remis à zéro. Les minutes inutilisées sont donc perdues et ne peuvent être récupérées.

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

Plusieurs paliers de récompenses sont également associés au nombre de minutes cumulées par le Membre suite à ses achats.

Les paliers de récompenses sont les suivants :

- Palier 1 : dès 30 minutes cumulées = 1 Open Spa 30 minutes offert
- Palier 2 : dès 60 minutes cumulées = 1 soin de 60 minutes offert
- Palier 3 : dès 90 minutes cumulées = 1 soin de 90 minutes offert

Lorsque que le Membre atteint un palier de récompenses, il peut choisir d'utiliser ses minutes ou de continuer à les cumuler. S'il souhaite utiliser ses minutes, le Membre devra le signaler lors de sa prise de RDV dans la boutique ou stand Clarins de son choix.

Ses minutes n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent être ni échangées ni converties en points et inversement.

## **6. DUREE DE L'ADHESION AU PROGRAMME DE FIDELITE – MODALITES DE RESILIATION**

Si un Membre souhaite résilier son contrat d'adhésion au programme de fidélité, il lui suffit :

- Soit de s'identifier à son compte personnel sur le site [www.clarins.com](http://www.clarins.com) et de décocher la case « Je souhaite rejoindre le Club Clarins pour de jolis privilèges » depuis les rubriques Mon compte / Mes informations personnelles ;
- D'en faire la demande auprès du Service Clients Service Clients Clarins en complétant le formulaire de contact disponible sur le site [www.clarins.fr/service-client](http://www.clarins.fr/service-client) ou en composant le 01 70 48 90 43 du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 10h 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 du programme de fidélité avec blocage du compte fidélité et perte de tous les droits et avantages qui y sont attachés, sans ouvrir 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.

## **7. 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 et/ou minutes, Clarins informera les Membres de ces évolutions par le moyen qu'elle estimera le plus adéquat (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.

## **8. DONNEES PERSONNELLES**

Clarins France dont le siège social est situé au 12 avenue de la Porte des Ternes, 75017 Paris, France et Clarins SA 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 <http://www.clarins.fr> ou par le Service Client Clarins (par écrit via le formulaire de contact ou un courrier, ou oralement par téléphone), font l'objet d'un traitement informatique destiné à traiter les demandes du Membre, lui faire profiter des avantages du Programme de fidélité « Club Clarins », lui adresser des offres, des actualités et des publicités personnalisées en fonction de ses précédents achats et / ou intérêts et réaliser des statistiques et des 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 [www.clarins.fr/service-client](http://www.clarins.fr/service-client) ou en composant le 01 70 48 90 43 du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 10h 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 si 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](http://www.clarins.fr/aide-privacy-security/privacy_policy.html).

## **9. RESPONSABILITE**

Clarins est exonérée de 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 et/ou minutes 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 et/ou minutes, sans que le Membre ni aucun tiers ou ayant droit ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

## **10. 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.

## **11. 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.

## **12. 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](http://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.