

## **Regulamin Programu lojalnościowego „Strefa VIP”**

### **1. Postanowienia wstępne**

- 1.1. Program „Strefa VIP” (dalej zwany „**Programem**” lub) jest skierowany do osób dokonujących zakupów w sklepie internetowym Yves Rocher.
- 1.2. Klienci, którzy uczestniczą w Programie (dalej zwani „**Uczestnikami**”), otrzymują korzyści na zasadach określonych w Regulaminie. Ponadto uczestnictwo w Programie może wiązać się z uprawnieniem do wzięcia udziału w szczególnych akcjach lub promocjach przeznaczonych dla Uczestników i uzyskaniem dodatkowych korzyści (np. prezenty, produkty gratis). Zasady takich szczególnych akcji mogą być komunikowane Uczestnikom w sklepach Yves Rocher lub w materiałach marketingowych.
2. Niniejszy regulamin (dalej "**Regulamin**") stanowi podstawę działania Programu jak również określa prawa i obowiązki jego Uczestników oraz organizatora Programu. Pełny tekst Regulaminu dostępny jest na stronie internetowej [www.yves-rocher.pl/regulamin\\_strefy\\_vip](http://www.yves-rocher.pl/regulamin_strefy_vip). **Organizator, sklepy objęte programem**

- 2.1. Organizatorem Programu jest Yves Rocher Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej zwana "**Organizatorem**") z siedzibą w Warszawie, ul. Nowogrodzka 68, 02-014 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy XII Wydział Gospodarczy - KRS pod numerem KRS 0000163638, posiadająca NIP 1130714684, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 2.604.000 zł.
- 2.2. Program prowadzony jest wyłącznie za pośrednictwem sklepu internetowego Yves Rocher działającego pod adresem [www.yves-rocher.pl](http://www.yves-rocher.pl) (dalej zwanego „**Sklepem Internetowym**”). Z Programu nie można korzystać poprzez inne kanały sprzedaży Yves Rocher, takie jak np. sklepy stacjonarne i sprzedaż wysyłkowa (korespondencyjna).

### **3. Warunki uczestnictwa**

- 3.1. Program wchodzi w życie dnia 30 września 2019 r.
- 3.2. Przystąpienie do Programu oraz uczestnictwo w nim jest bezpłatne dla Uczestników.
- 3.3. Program skierowany jest wyłącznie do osób fizycznych będących konsumentami, tj. nabywających produkty bez bezpośredniego związku z ich działalnością gospodarczą lub zawodową. Nie jest dopuszczalne uczestnictwo w Programie w związku z działalnością gospodarczą Uczestnika.
- 3.4. Do Programu może przystąpić osoba:
  - 3.4.1. pełnoletnia posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych;
  - 3.4.2. posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych (w szczególności osoba niepełnoletnia, która ukończyła 13 lat), o ile osoba taka w świetle obowiązujących przepisów uprawniona jest do dokonania tej czynności prawnej w sposób ważny (np. uzyskała zgodę rodzica lub innego przedstawiciela ustawowego);

- 3.4.3. posiadająca konto (dalej zwane „**Kontem**”) w serwisie internetowym prowadzonym przez Organizatora pod adresem internetowym <https://www.yves-rocher.pl>.
- 3.5. Uczestnictwo w Programie i korzystanie z wynikających z niego korzyści jest automatyczne w przypadku spełnienia warunków uczestnictwa.
- 3.6. Osoba spełniająca warunki określone w pkt. 3.3 i 3.4 powyżej, która w okresie 365 dni przed dniem, w którym składa zamówienie w Sklepie Internetowym kupiła w Sklepie Internetowym produkty o łącznej wartości co najmniej 250 zł uzyskuje status VIP Silver, a osoba, która w tym okresie kupiła towary o łącznej wartości co najmniej 500 zł uzyskuje status VIP Gold.
- 3.7. Dniem, od którego liczy się poprzedzający 365-dniowy okres na potrzeby ustalenia, czy klient osiągnął status VIP jest dzień złożenia danego zamówienia w Sklepie Internetowym z zastrzeżeniem pkt. 3.9 poniżej.
- 3.8. Jeżeli na dzień składania zamówienia dany klient w poprzedzającym ten dzień okresie 365 dni nie zakupił towarów za łączną kwotę uprawniającą do uzyskania statusu VIP, to przy składaniu takiego zamówienia klient nie będzie korzystał z uprawnień wynikających ze statusu VIP.
- 3.9. Ze względów technicznych, uwzględnianie zakupów w Sklepie Internetowym na potrzeby obliczenia, czy dany klient w okresie 365 dni poprzedzających składanie danego zamówienia uzyskał status VIP może zostać opóźnione o nie więcej niż 30 dni od dokonania danego zakupu.
- 3.10. Klient zostanie powiadomiony o przyznaniu odpowiednio statusu VIP Silver lub VIP Gold e-mailem.
- 3.11. Kwota uwzględniona jako wartość dokonanych zakupów oraz ewentualny status VIP Silver lub VIP Gold jest widoczna na Koncie z zastrzeżeniem pkt. 3.9 powyżej.
- 3.12. Na potrzeby korzystania przez Uczestnika z uprawnień wynikających z Programu (np. w celu naliczenia wartości zakupionych towarów), konieczna jest identyfikacja Uczestnika (dalej „**Identyfikacja**”) w Sklepie Internetowym.
- 3.13. Identyfikacja Uczestnika następuje poprzez zalogowanie się przez Uczestnika na Koncie w Sklepie Internetowym.
- 3.14. Jeżeli nie dokonano Identyfikacji przy zakupie, nie ma możliwości późniejszego uwzględnienia wartości zakupu na potrzeby przyznania lub utrzymania statusu VIP Silver lub VIP Gold, np. na podstawie okazanego dowodu zakupu.

#### **4. Korzyści związane z Programem**

- 4.1. Uzyskanie statusu VIP Silver lub odpowiednio statusu VIP Gold uprawnia do korzyści określonych w dwóch poniższych punktach.
- 4.2. Status VIP SILVER:
- 4.2.1. rabat 2% na zakup produktów (w tym od cen promocyjnych)
  - 4.2.2. możliwość kupowania niektórych produktów w przedsprzedaży
  - 4.2.3. możliwość kupowania produktów limitowanych, dostępnych tylko online

- 4.2.4. specjalny prezent urodzinowy
  - 4.2.5. opieka konsultanta BOK na życzenie
  - 4.2.6. otrzymywanie dodatkowych punktów w ramach programu lojalnościowego „Klub Yves Rocher” (regulamin programu pod adresem [https://www.yves-rocher.pl/regulamin\\_klubu](https://www.yves-rocher.pl/regulamin_klubu))
- 4.3. Status VIP GOLD:
- 4.3.1. rabat 5% na zakup produktów (w tym od cen promocyjnych)
  - 4.3.2. możliwość kupowania niektórych produktów w przedsprzedaży
  - 4.3.3. możliwość kupowania produktów limitowanych, dostępnych tylko online
  - 4.3.4. Yves Rocher Box na urodziny
  - 4.3.5. opieka konsultanta BOK na życzenie
  - 4.3.6. otrzymywanie dodatkowych punktów w ramach programu lojalnościowego „Klub Yves Rocher” (regulamin programu pod adresem [https://www.yves-rocher.pl/regulamin\\_klubu](https://www.yves-rocher.pl/regulamin_klubu))
  - 4.3.7. ekskluzywne prezenty i niespodzianki
  - 4.3.8. darmowa dostawa wszystkich zamówień

## 5. Wartość zakupów a status VIP

- 5.1. Każdy zakup w Sklepie Yves Rocher, przy którym dokonano Identyfikacji Uczestnika (dalej „Zakup”) będzie uwzględniany na potrzeby określenia, czy Klient uzyskał status VIP z zastrzeżeniem pkt. 3.9 powyżej.
- 5.2. Poprzez Zakup należy rozumieć jedną transakcję sprzedaży, niezależnie od tego, czy w danej transakcji Klient zakupił jeden produkt, czy więcej produktów.
- 5.3. Na potrzeby określenia statusu VIP uwzględnia się wyłącznie: cenę nabywanych produktów (kosmetyków, akcesoriów, opakowań etc.) oraz cenę nabywanych kart podarunkowych. Nie uwzględnia się natomiast kosztów dodatkowych, jak np. koszty przesyłki w Sklepie Internetowym.
- 5.4. Do określenia statusu VIP uwzględnia się wyłącznie wartość faktycznie dokonywanej płatności. A więc w przypadku, gdy przy Zakupie Uczestnik korzysta np. z rabatu lub z promocji pozwalającej na obniżenie ceny – na potrzeby statusu VIP uwzględnia się wartość zakupu po odjęciu, odpowiednio, takiego rabatu, wartości wykorzystywanej karty podarunkowej lub wartości obniżki wynikającej z promocji.
- 5.5. Jeżeli Uczestnik skorzysta z uprawnienia do odstąpienia lub zwrotu zakupionych produktów (o ile uprawnienie takie będzie mu przysługiwało), wówczas wartość takiego Zakupu nie będzie uwzględniana na potrzeby statusu VIP.

- 5.6. Rabaty wynikające ze statusu VIP Silver lub Gold (tj. odpowiednio 2% lub 5%) przysługują przy kupowaniu wszystkich towarów w Sklepie Internetowym i są uwzględniane również od cen obniżonych w związku z innymi promocjami.

## **6. Ograniczenia dotyczące uczestnictwa**

- 6.1. Uprawnienia wynikające uczestnictwa w Programie nie mogą być odsprzedawane ani przenoszone przez Uczestnika na osoby trzecie, niezależnie od tego, czy takie osoby są Uczestnikami Programu, czy nie.
- 6.2. Uczestnik może brać udział w Programie tylko osobiście, a jego uczestnictwo nie podlega przeniesieniu na inne osoby. Korzyści przewidziane w Regulaminie, przysługuje wyłącznie Uczestnikowi i nie mogą być przenoszone na osoby trzecie.
- 6.3. Uczestnik może korzystać z Programu tylko na zasadach przewidzianych w Regulaminie i zasadach przewidzianych w dodatkowych akcjach promocyjnych, które mogą być prowadzone w Sklepach Yves Rocher.

## **7. Zablokowanie i usunięcie Uczestnika**

- 7.1. Organizator może czasowo zablokować danego Uczestnika lub trwale wykluczyć Uczestnika Programu ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
- 7.1.1. Uczestnik narusza postanowienia Regulaminu lub innych regulaminów obowiązujących przy korzystaniu ze Sklepu Internetowego;
  - 7.1.2. Uczestnik podał nieprawdziwe dane osobowe;
  - 7.1.3. Uczestnik podał się za inną osobę.
- 7.2. Uczestnictwo zablokowane może zostać odblokowane, jeżeli ustaną przyczyny blokady.
- 7.3. Jeżeli Uczestnik zażąda zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych, których przetwarzanie jest wymagane na potrzeby Programu, wówczas dalszy udział Uczestnika w Programie będzie niemożliwy.
- 7.4. W przypadku wykluczenia Uczestnika z Programu, Uczestnik traci uprawnienia związanego z Programem.

## **8. Rezygnacja z uczestnictwa w Programie**

- 8.1. Uczestnik może w każdym momencie zrezygnować z uczestnictwa w Programie.
- 8.2. W celu rezygnacji Uczestnik może złożyć oświadczenie o rezygnacji (i) osobiście w Sklepie Stacjonarnym, poprzez podpisanie stosownego oświadczenia albo (ii) pisemnie lub e-mailem na adres wskazany w punkcie regulaminu pod tytułem „Kontakt”.
- 8.3. Oświadczenie o rezygnacji powinno zawierać imię i nazwisko Uczestnika i wyraźne stwierdzenie woli rezygnacji. Uczestnik powinien podać swoje dane osobowe, które pozwolą na jego jednoznaczną identyfikację (np. adres do korespondencji, adres e-mail, nr telefonu – zależnie od tego, jakie dane podał przy zakładaniu konta). Oświadczenie o rezygnacji składane na piśmie powinno być podpisane własnoręcznie przez Uczestnika.

8.4. W przypadku rezygnacji przez Uczestnika z uczestnictwa w Programie, Uczestnik utraci korzyści przysługujące mu dotychczas z tego tytułu.

## 9. Zmiany Regulaminu

- 9.1. Organizator zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu z ważnej przyczyny. Organizator podaje zmieniony Regulamin do wiadomości Uczestników, w tym poprzez jego publikację na stronie Sklepu Internetowego oraz informowanie Uczestników o zmianach w Sklepach Stacjonarnych.
- 9.2. Uczestnicy, którzy przystąpili do Programu po dacie publikacji zmienionego Regulaminu, są związani Regulaminem w zmienionym brzmieniu. W stosunku do Uczestników, którzy przystąpili do Programu przed publikacją zmienionego Regulaminu, zmiany wchodzi w życie po 7-dniowym okresie przejściowym.
- 9.3. Wprowadzenie zmian nie narusza i nie ogranicza praw nabytych Uczestników, którzy przystąpili do Programu przed wprowadzeniem zmian.
- 9.4. Do ważnych przyczyn, uzasadniających zmianę Regulaminu, zalicza się następujące okoliczności:
  - 9.4.1. zmiana strategii handlowej lub marketingowej Organizatora;
  - 9.4.2. istotna zmiana sytuacji rynkowej;
  - 9.4.3. przyczyny ekonomiczne leżące po stronie Organizatora;
  - 9.4.4. zmiana procesów lub systemów sprzedaży;
  - 9.4.5. potrzeba modyfikacji systemów informatycznych;
  - 9.4.6. wprowadzenie nowych lub rozszerzanie istniejących funkcjonalności Programu;
  - 9.4.7. potrzeba ochrony interesów Uczestników;
  - 9.4.8. potrzeba zapewnienia bezpiecznego funkcjonowania Programu i zapobiegania nadużyciom;
  - 9.4.9. dostosowanie niniejszego Regulaminu lub Programu do wymogów prawnych, w szczególności zmian w przepisach;
  - 9.4.10. uzasadnione uwagi zgłaszane przez Uczestników;
  - 9.4.11. zmiany wynikające z konieczności dostosowania się do uzasadnionych wymogów kontrahentów Organizatora.
- 9.5. Uczestnik, który przystąpił do Programu przed publikacją zmian, a który nie wyraża zgody na zmiany Regulaminu, uprawniony jest do złożenia oświadczenia o rezygnacji z uczestnictwa w terminie 14 dni, zgodnie z punktem Regulaminu pod tytułem „Rezygnacja z uczestnictwa w Programie”. Powyższe nie narusza uprawnienia Uczestnika do rezygnacji z uczestnictwa w dowolnej chwili zgodnie z punktem Regulaminu pod tytułem „Rezygnacja z uczestnictwa w Programie”.

## **10. Zakończenie lub zawieszenie Programu**

- 10.1. Organizator zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia Programu z ważnych przyczyn, z zachowaniem co najmniej 30-dniowego wyprzedzenia.
- 10.2. Do ważnych przyczyn, uzasadniających zakończenie lub zawieszenie Programu, zalicza się następujące okoliczności:
  - 10.2.1. zmiana strategii handlowej lub marketingowej Organizatora;
  - 10.2.2. istotna zmiana sytuacji rynkowej;
  - 10.2.3. przyczyny ekonomiczne leżące po stronie Organizatora;
  - 10.2.4. zmiana procesów lub systemów sprzedaży;
  - 10.2.5. potrzeba modyfikacji systemów informatycznych;
  - 10.2.6. potrzeba ochrony interesów Uczestników;
  - 10.2.7. potrzeba zapobiegania nadużyciom;
  - 10.2.8. dostosowanie do wymogów prawnych, w szczególności zmian w przepisach;
  - 10.2.9. uzasadnione uwagi zgłaszane przez Uczestników;
  - 10.2.10. zmiany wynikające z konieczności dostosowania się do uzasadnionych wymogów kontrahentów Organizatora.

## **11. Reklamacje**

- 11.1. Reklamacje dotyczące uczestnictwa w Programie mogą być zgłaszane do Biura Obsługi Klienta e-mailem na adres bok@yves-rocher.pl lub telefonicznie pod numerem telefonu 32 7 700 700 od poniedziałku do soboty w godzinach 8:00-20:00, koszt połączenia według taryfy operatora.
- 11.2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko osoby składającej reklamację, adres pocztowy do doręczeń (w przypadku reklamacji składanych pisemnie), numer Karty Yves Rocher, jak również opis przyczyny reklamacji.
- 11.3. Organizator może zwrócić się do osoby składającej reklamację o jej uzupełnienie o dane wymagane do jej rozpatrzenia.
- 11.4. Organizator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od ich otrzymania. Odpowiedź będzie przesłana pocztą lub e-mailem na adres podany w reklamacji.

## **12. Dane osobowe**

- 12.1. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem ze Sklepu Internetowego są zawarte w polityce prywatności lub klauzuli informacyjnej, zależnie od formy kontaktu z danym klientem.

## **13. Kontakt**

- 13.1. W sprawach dotyczących Programu Uczestnik może kontaktować się z Organizatorem w następujący sposób:
- 13.1.1. listownie, na adres: Yves Rocher Polska Sp. z o.o., Dział Bazy Danych Osobowych, ul. Wojska Polskiego 90, 41-603 Świętochłowice;
  - 13.1.2. e-mailem na adres [bazadanych@yrnet.com](mailto:bazadanych@yrnet.com) lub oraz [bok@yves-rocher.pl](mailto:bok@yves-rocher.pl);
  - 13.1.3. telefonicznie pod numerem telefonu 32 7 700 700 od poniedziałku do soboty w godzinach 8:00-20:00, koszt połączenia według taryfy operatora;
  - 13.1.4. osobiście w Sklepach Stacjonarnych Yves Rocher.
- 13.2. Aktualna lista Sklepów Stacjonarnych znajduje się pod adresem:  
<https://storelocator.yvesrocher.eu/>.