

Regulamin Programu lojalnościowego „Strefa VIP”

[Wersja obowiązująca od dnia 18 sierpnia 2021 r. [Zobacz poprzednią wersję](#)]

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.
- 1.3. 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

2. Organizator, sklepy objęte programem

- 2.1. Organizatorem Programu jest Yves Rocher Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej zwana "**Organizatorem**") z siedzibą w Warszawie, ul. Chmielna 71, 00-801 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy XIII 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 (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 wszedł 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 (zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego) albo osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą będących przedsiębiorcami-konsumentami (zgodnie z art. 385⁵ Kodeksu cywilnego) tj. dokonującymi z Yves Rocher czynności prawnej bezpośrednio związanej z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej czynności prawnej wynika, że nie posiada ona charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego w Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej (CEIDG). Nie jest dopuszczalne uczestnictwo w Programie

w związku z charakterem zawodowym Uczestnika, w tym w szczególności z przedmiotem działalności gospodarczej 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 emailiem.

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) w przypadku zamówień o wartości 149 zł lub wyższej

4.2.2. możliwość kupowania niektórych produktów w przedsprzedaży

4.2.3. możliwość kupowania produktów limitowanych, dostępnych tylko online

4.2.4. otrzymywanie dodatkowych punktów w ramach programu lojalnościowego „Klub Yves Rocher” (regulamin programu pod adresem https://www.yvesrocher.pl/regulamin_klubu)

4.3. Status VIP GOLD:

4.3.1. rabat 5% na zakup produktów (w tym od cen promocyjnych) w przypadku zamówień o wartości 149 zł lub wyższej

4.3.2. możliwość kupowania niektórych produktów w przedsprzedaży

4.3.3. możliwość kupowania produktów limitowanych, dostępnych tylko online

4.3.4. możliwość otrzymania Yves Rocher Box na urodziny w cenie 1 grosz przy złożeniu zamówienia za min. 99 zł

4.3.5. otrzymywanie dodatkowych punktów w ramach programu lojalnościowego „Klub Yves Rocher” (regulamin programu pod adresem https://www.yvesrocher.pl/regulamin_klubu)

4.3.6. ekskluzywne prezenty i niespodzianki

4.3.7. darmowa dostawa 3 zamówień w miesiącu (pozostałe dostawy w danym miesiącu na zasadach ogólnych)

4.3.8. w przypadku zamówienia o wartości 149 zł lub wyższej możliwość zakupu dowolnego produktu ze Sklepu Internetowego za 1 grosz;

W przypadku gdy przy takim zamówieniu również dla klienta bez statusu VIP Gold byłby dostępny produkt promocyjny, to klient ze statusem VIP Gold może wybrać produkt promocyjny dostępny tylko dla statusu VIP Gold lub produkt promocyjny dostępny także dla klientów bez tego statusu.

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% w przypadku zamówień o wartości 149 zł lub wyższej) 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.
- 6.4. Produkty Yves Rocher otrzymane przez Uczestnika w ramach realizacji Programu są do wyłącznego użytku Uczestnika (dozwolony użytek osobisty).

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 związane 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 poprzez jego publikację na stronie Sklepu Internetowego.
- 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 rozszerzenie 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:
- 13.2. listownie, na adres: Yves Rocher Polska Sp. z o.o., Dział Bazy Danych Osobowych, ul. Akacyjowa 11, 42-500 Psary k/Będzina:
 - 13.2.1. e-mailem na adres bazadanych@yynet.com lub oraz bok@yves-rocher.pl;
 - 13.2.2. telefonicznie pod numerem telefonu 32 7 700 700 od poniedziałku do soboty w godzinach 8:00-20:00, koszt połączenia według taryfy operatora;

13.2.3. osobiście w Sklepach Stacjonarnych Yves Rocher.

13.3. Aktualna lista Sklepów Stacjonarnych znajduje się pod adresem:

<https://www.yves-rocher.pl/sklepy>