

Regulamin Programu lojalnościowego „Klub Yves Rocher”

wersja obowiązująca od 3.04.2023 r.

1. Postanowienia wstępne

1.1. Program „Klub Yves Rocher” (dalej zwany „**Programem**” lub „**Klubem**”) jest skierowany do osób dokonujących zakupów w Sklepach Stacjonarnych Yves Rocher oraz 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 komunikowane są 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. Pełny tekst Regulaminu dostępny jest w Sklepach Stacjonarnych Yves Rocher oraz na stronie internetowej www.yves-rocher.pl/Regulamin_Klubu.

2. Organizator, sklepy objęte programem

2.1. Organizatorem Programu „Klub Yves Rocher” jest spółka 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 w następujących sklepach Yves Rocher na terenie Polski:

2.2.1. we wszystkich sklepach stacjonarnych działających w Polsce pod szyldem „Yves Rocher” (dalej zwanych „**Sklepami Stacjonarnymi**”). Aktualna lista Sklepów Stacjonarnych znajduje się pod adresem: <https://www.yves-rocher.pl/sklepy>;

2.2.2. w sklepie internetowym Yves Rocher działającym pod adresem www.yves-rocher.pl (dalej zwanym „**Sklepem Internetowym**”), włączając w to aplikację mobilną Yves Rocher (zwaną „**Aplikacją Mobilną**”). Aplikacja Mobilna stanowi część Sklepu Internetowego na potrzeby Regulaminu. Sklepy Stacjonarne i Sklep Internetowy zwane są dalej łącznie „**Sklepami Yves Rocher**”.

2.3. W przypadku Sklepów Stacjonarnych, do Programu należą zarówno Sklepy Stacjonarne prowadzone przez Organizatora (dalej zwane „**Sklepami Firmowymi**”), jak również Sklepy Stacjonarne należące do sieci franczyzowej Yves Rocher, prowadzone przez zewnętrzne podmioty będące partnerami Organizatora (dalej zwane „**Sklepami Partnerskimi**”). Z uwagi na możliwy rozwój i modyfikacje w ramach sieci Yves Rocher, lista Sklepów Partnerskich może ulegać zmianom.

2.4. Kanał sprzedaży wysyłkowej (korespondencyjnej), prowadzony przez Organizatora, nie stanowi Sklepu Yves Rocher w rozumieniu Regulaminu i nie jest objęty Programem.

3. Warunki uczestnictwa

3.1. Przystąpienie do Programu oraz uczestnictwo w nim jest bezpłatne dla Uczestników.

3.2. 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 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.

3.3. Do Programu może przystąpić:

3.3.1. osoba pełnoletnia posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych,

3.3.2. osoba 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. Aby przystąpić do Programu za pośrednictwem Sklepu Stacjonarnego, należy wypełnić pisemny formularz zgłoszeniowy dostępny w tym sklepie. Z chwilą wypełnienia i podpisania formularza, Klient otrzymuje fizyczną Kartę Klubu Yves Rocher i staje się tym samym Uczestnikiem Programu.

3.5. W przypadku Sklepu Internetowego uczestnictwo w Programie (w tym możliwość zbierania Punktów, Karta Wirtualna i Konto Klubu) stanowi jedną z funkcjonalności Konta, które Klient może założyć w Sklepie Internetowym (zwanego dalej „**Kontem**”). W Sklepie Internetowym, w przypadku Klientów nie posiadających Konta, przystąpienie do Programu następuje poprzez założenie Konta w Sklepie Internetowym, do czego wymagane jest wypełnienie internetowego formularza rejestracji dostępnego na stronie Sklepu Internetowego.

3.6. Formularz powinien być wypełniony w sposób czytelny, kompletny i zgodny z prawdą. Tylko prawidłowo wypełniony formularz zgłoszeniowy zostanie zaakceptowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie prawo do odrzucenia formularza w uzasadnionych przypadkach, np.: niekompletne lub nieczytelne dane osobowe, brak podpisu (w przypadku formularza papierowego), podejrzenie nadużycia, podanie kilku różnych danych adresowych i kontaktowych, ponowne ubieganie się o status Uczestnika pomimo posiadania takiego statusu lub wcześniejszego wykluczenia z Programu.

3.7. Uczestnik powinien poinformować Organizatora o zmianie danych podanych w formularzu, osobiście w Sklepie Stacjonarnym, listownie lub e-mailem, na adresy wskazane w pkt. 17 Regulaminu - „Kontakt”. W przypadku nie powiadomienia o zmianie danych, Organizator ani Sklepy Partnerskie nie ponoszą odpowiedzialności za opóźnienie lub utrudnienia w funkcjonowaniu Programu spowodowane brakiem aktualizacji danych.

4. Konto Klubu i Karta

4.1. Dla każdego Uczestnika Organizator prowadzi konto w Programie (dalej zwane „**Kontem Klubu**”). Konto Klubu stanowi zbiór informacji zapisanych w bazie Organizatora, dotyczących Uczestnika, zgromadzonych w związku z Programem i na potrzeby jego funkcjonowania. Na Koncie Klubu zapisywane są m.in. posiadane przez Uczestnika Punkty w Programie.

4.2. Wraz z przystąpieniem do Programu Uczestnik otrzymuje kartę (dalej „**Karta**”), przyporządkowaną do jego Konta Klubu, przy czym:

4.2.1. w przypadku przystąpienia do Programu w Sklepie Stacjonarnym, Uczestnik otrzymuje Kartę w postaci fizycznej (dalej zwaną „**Kartą Fizyczną**”). Uczestnik może posługiwać się Kartą Fizyczną okazując ją lub podając jej numer w Sklepie Stacjonarnym.

4.2.2. W przypadku przystąpienia do Programu poprzez założenie Konta w Sklepie Internetowym, Uczestnik uzyskuje Kartę wirtualną (dalej zwaną „**Kartą Wirtualną**”). Uczestnik może posługiwać się Kartą Wirtualną logując się na swoje Konto w Sklepie Internetowym lub podając jej numer w Sklepie Stacjonarnym.

4.3. Każda Karta posiada unikalny numer. Zarówno Karta, jak i numer Karty, służą jako dowody uczestnictwa w Programie.

4.4. Niezależnie od tego, czy Uczestnik przystąpił do Programu w Sklepie Stacjonarnym, czy w Sklepie Internetowym, Uczestnik może korzystać ze swojego Konta Klubu we wszystkich Sklepach, tj. zarówno w Sklepach Stacjonarnych jak i w Sklepie Internetowym (z zastrzeżeniem pkt. 4.5 poniżej). Poprzez korzystanie z Konta Klubu należy rozumieć:

4.4.1. gromadzenie Punktów na Koncie Klubu w związku z dokonywanymi zakupami w dowolnym Sklepie Yves Rocher, a także

4.4.2. wykorzystywanie Punktów zebranych na Koncie Klubu w celu uzyskania korzyści przy zakupach w dowolnym Sklepie Yves Rocher.

4.5. W przypadku Uczestnika posiadającego wyłącznie Kartę Fizyczną, do skorzystania z Konta Klubu w Sklepie Internetowym (w tym do naliczenia Punktów oraz wykorzystania zgromadzonych Rabatów przy zakupach w Sklepie Internetowym) wymagane jest utworzenie Konta w Sklepie Internetowym oraz zarejestrowanie numeru posiadanej Karty Fizycznej na takim Koncie. W takim przypadku Uczestnik otrzymuje dodatkowo Kartę Wirtualną, przyporządkowaną do jego Konta Klubu, z której może korzystać przy zakupach zarówno w Sklepie Internetowym, jak i w Sklepach Stacjonarnych.

4.6. Użytkownik posiadający Kartę Wirtualną może sprawdzić saldo zgromadzonych Punktów w Programie logując się na swoje Konto w Sklepie Internetowym.

4.7. Każdy Uczestnik może mieć tylko jedno aktywne Konto Klubu. Do każdego aktywnego Konta Klubu może być przypisana tylko jedna aktywna Karta Fizyczna oraz równolegle jedna aktywna Karta Wirtualna.

4.8. Karta Fizyczna pozostaje własnością Organizatora.

4.9. Karta nie jest w żadnym razie kartą płatniczą, kredytową ani debetową.

5. Identyfikacja

5.1. Na potrzeby korzystania przez Uczestnika z uprawnień wynikających z Programu (np. w celu naliczenia Punktów w związku z zakupem lub w celu skorzystania przy zakupie z Rabatu wynikającego ze zgromadzonych wcześniej Punktów), konieczna jest identyfikacja Uczestnika (dalej „**Identyfikacja**”) w Sklepie Yves Rocher. Identyfikacja Uczestnika wymagana jest również w innych przypadkach przewidzianych w Regulaminie (np. na potrzeby rezygnacji z uczestnictwa w Programie).

5.2. W przypadku Sklepu Stacjonarnego Identyfikacja Uczestnika może nastąpić poprzez:

5.2.1. okazanie Karty Fizycznej;

5.2.2. okazanie Karty Wirtualnej;

5.2.3. okazanie spersonalizowanej oferty otrzymanej przez Uczestnika, na której znajduje się numer Karty;

5.2.4. podanie numeru Karty Fizycznej lub Karty Wirtualnej;

5.2.5. podanie danych osobowych Uczestnika (numer telefonu, e-mail lub imię i nazwisko), pozwalających na zidentyfikowanie jego Konta Klubu.

5.3. W przypadku Sklepu Internetowego, Identyfikacja Uczestnika następuje poprzez zalogowanie się przez Uczestnika na Koncie w Sklepie Internetowym.

5.4. Jeżeli nie dokonano Identyfikacji przy zakupie, nie ma możliwości późniejszego naliczenia Punktów za taki zakup, np. na podstawie okazanego paragonu.

6. Przyznawanie Punktów

6.1. Za każdy zakup w Sklepie Yves Rocher, przy którym dokonano Identyfikacji Uczestnika (dalej „**Zakup**”), zgodnie z pkt. 5 Regulaminu – „Identyfikacja”, Uczestnik otrzymuje Punkty (zwane dalej „**Punktami**”) na zasadach opisanych poniżej. Punkty zapisywane są na Koncie Klubu danego Uczestnika.

6.2. Punkty przyznawane są w zależności od wartości dokonanego Zakupu, zgodnie z następującymi zasadami:

6.2.1. Poprzez Zakup należy rozumieć jedną transakcję sprzedaży, niezależnie od tego, czy w danej transakcji Uczestnik zakupił jeden produkt, czy więcej produktów.

6.2.2. Za każdy pełny 1 zł wydany na Zakup Uczestnik otrzymuje 1 Punkt. Przy ustalaniu wartości Zakupu grosze zaokrągla się w dół do pełnych złotych.

6.2.3. Do naliczania Punktów uwzględnia się wyłącznie: cenę nabywanych produktów (kosmetyków, akcesoriów, opakowań etc.) oraz **cenę nabywanych kart подарunkowych**. Do naliczania Punktów nie uwzględnia się kosztów dodatkowych, jak np. koszty przesyłki w Sklepie Internetowym.

6.2.4. Do naliczania Punktów uwzględnia się wyłącznie wartość faktycznie dokonywanej płatności. A więc w przypadku, gdy przy Zakupie Uczestnik korzysta np. z Rabatu przysługującego w Programie z tytułu wcześniej zebranych Punktów, z karty podarunkowej lub z promocji pozwalającej na obniżenie ceny - do naliczania Punktów uwzględnia się wartość zakupu po odjęciu, odpowiednio, takiego Rabatu, wartości wykorzystywanej karty podarunkowej lub wartości obniżki wynikającej z promocji.

6.3. Organizator może stosować promocyjne zasady punktowania (np. „punkty gratis”, „podwojenie punktów”), odbiegające od podstawowych zasad punktowania. Promocyjne zasady punktowania nie mogą prowadzić do pokrzywdzenia Uczestników w stosunku do zasad podstawowych. Zasady promocyjne będą komunikowane Uczestnikom w Sklepach Yves Rocher lub w materiałach marketingowych.

6.4. Jeżeli Uczestnik skorzysta z uprawnienia do odstąpienia lub zwrotu zakupionych produktów (o ile uprawnienie takie będzie mu przysługiwało), wówczas Punkty przyznane za ten Zakup zostaną anulowane.

6.5. Z uwagi na możliwość odstąpienia przez Uczestnika od Zakupu dokonanego w Sklepie Internetowym w terminie 30 dni od otrzymania zamówienia, Punkty za taki Zakup otrzymują status Punktów oczekujących. Uczestnik nie może przy kolejnych Zakupach skorzystać z Punktów mających status punktów oczekujących. Po 40 dniach od otrzymania zamówienia przez Uczestnika Punkty zmieniają status z oczekujących na zwykle i zostają doliczone do pozostałych Punktów na Koncie Klubu Uczestnika.

7. Okres ważności Punktów

7.1. Wszystkie Punkty zebrane na Koncie Klubu przez Uczestnika zachowują ważność przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia ostatniego Zakupu w Sklepie Yves Rocher, podczas którego następuje Identyfikacja Uczestnika (zgodnie z pkt. 5 Regulaminu – „Identyfikacja”). Jeżeli Uczestnik nie dokona kolejnego Zakupu, przy którym następuje Identyfikacja Uczestnika, w okresie 12 miesięcy licząc od ostatniego takiego Zakupu, wówczas wszystkie Punkty zgromadzone na Koncie Klubu tego Uczestnika tracą ważność, a saldo Punktów zostaje wyzerowane.

8. Zamiana Punktów na rabaty

8.1. Przewidziane są następujące poziomy, uprawniające do następujących rabatów („Rabaty”):

- a) 250 Punktów – Rabat na poziomie I o wartości 25 zł
- b) 500 Punktów – Rabat na poziomie II o wartości 60 zł
- c) 750 Punktów – Rabat na poziomie III o wartości 110 zł.

8.2. Po osiągnięciu określonego poziomu, Uczestnik może wykorzystać zgromadzone Punkty na Rabat na 1 produkt przy dokonaniu Zakupu minimum dwóch produktów. Uczestnik może również kontynuować zbieranie Punktów, aby osiągnąć Rabat z wyższego poziomu.

8.3. W przypadku wykorzystania Rabatu w Sklepie Stacjonarnym, odjęcie Punktów z salda Konta Klubu następuje natychmiast, zgodnie z poziomem wykorzystanego Rabatu.

8.4. W przypadku zamiaru wykorzystania Rabatu w Sklepie Internetowym, Uczestnik, który zbierał wystarczającą liczbę Punktów, może skorzystać z funkcji „Wybierz swój rabat klubowy” wybierając, jaki Rabat chce aktywować (odpowiednio 25 zł, 60 zł lub 110 zł). Następnie należy wybrać produkt, odnośnie do którego Uczestnik chce wykorzystać wybrany Rabat. Z chwilą wykorzystania Rabatu, z Konta Uczestnika zostają odjęte Punkty wykorzystane na uzyskanie wykorzystanego Rabatu (odpowiednio 250, 500 lub 750 Punktów).

8.5. Przy jednym Zakupie (czyli przy jednej transakcji sprzedaży, niezależnie od tego, czy dotyczy ona jednego, czy większej liczby produktów) Uczestnik może wykorzystać tylko jeden Rabat i tylko na jeden z kupowanych produktów, przy czym od decyzji Uczestnika zależy, czy i z jakiego Rabatu skorzysta.

Przykład:

Uczestnik zgromadził 550 Punktów. Może więc przy Zakupie wykorzystać Rabat z poziomu II (o wartości 60 zł) – w takim przypadku na jego Koncie Klubu zostanie 50 Punktów. Uczestnik może również przy Zakupie wykorzystać Rabat z poziomu I (o wartości 25 zł) – w takim przypadku na jego Koncie Klubu pozostanie 300 Punktów.

Jednakże mając 550 Punktów Uczestnik nie może przy jednym Zakupie wykorzystać dwukrotnie Rabatu z poziomu I (25 zł + 25 zł).

8.6. W sumie Uczestnik może zebrać maksymalnie 1000 Punktów na Koncie Klubu. Po osiągnięciu limitu 1000 Punktów należy wykorzystać jeden z Rabatów - wówczas powstaje możliwość ponownego zbierania punktów na Koncie Klubu.

8.7. Rabaty w Programie nie łączą się z innymi zniżkami, rabatami, prezentami ani ofertami promocyjnymi. Rabat w Programie jest naliczany wyłącznie od ceny standardowej produktu, tj. maksymalnej ceny sugerowanej produktu w Sklepie Yves Rocher, bez uwzględnienia innych zniżek, rabatów ani ofert promocyjnych (dalej „**Cena Standardowa**”). Informacja o Cenach Standardowych dostępna jest w każdym Sklepie Stacjonarnym oraz w Sklepie Internetowym.

Przykład: Jeśli Cena Standardowa produktu wynosi 100 zł, a produkt jest objęty ofertą promocyjną i cena promocyjna wynosi 90 zł, wówczas Uczestnik, jeśli skorzysta z Rabatu z poziomu I, zobowiązany będzie do zapłaty 75 zł za ten produkt (Cena Standardowa 100 zł minus 25 zł z tytułu Rabatu z poziomu I).

8.8. Jeśli Cena Standardowa produktu jest wyższa niż wartość Rabatu wykorzystywanego przez Uczestnika przy zakupie tego produktu, wówczas Uczestnik zobowiązany jest dopłacić różnicę. Jeśli Cena Standardowa jest niższa od wartości Rabatu, różnica nie jest zwracana Uczestnikowi (ani w postaci gotówki ani w postaci Punktów), a produkt jest sprzedawany za 1 gr. Jeśli Cena Standardowa produktu jest równa wartości Rabatu, wówczas produkt sprzedawany jest za 1 gr.

8.9. Rabaty w Programie mogą być wykorzystane wyłącznie na zakup produktów będących kosmetykami. Rabaty nie mogą być wykorzystywane przy zakupie następujących produktów:

8.9.1. gotowych zestawów przygotowanych przez Sklep Yves Rocher, składających się z dwóch lub więcej produktów, oferowanych w jednej, obniżonej cenie;

8.9.2. produktów nie będących kosmetykami, takich jak np. zegarki, kosmetyczki, akcesoria do makijażu, akcesoria do pielęgnacji paznokci bądź akcesoria do pielęgnacji twarzy (np. rękawica do demakijażu), prezenty;

8.9.3. produktów z oferty świątecznej – tj. produktów, które są sprzedawane w listopadzie, w grudniu i w styczniu w Sklepach Yves Rocher, specjalnie oznaczonych w komunikacji w Sklepie Yves Rocher lub na samych etykietach na produktach w sposób wskazujący, że należą do oferty świątecznej.

8.9.4. kart podarunkowych.

8.9.5 produktów, odnośnie do których Organizator wyłączył możliwość korzystania z Rabatów.

8.10. Rabaty nie mogą być wykorzystywane do obniżenia kosztów dostawy w Sklepie Internetowym.

8.11. Organizator może stosować promocyjne zasady zamiany Punktów na Rabaty lub inne korzyści, które można uzyskać w zamian za Punkty (np. prezenty, produkty gratis), odbiegające od podstawowych zasad opisanych powyżej. Zasady promocyjne nie mogą prowadzić do pokrzywdzenia Uczestników w stosunku do zasad podstawowych. Zasady promocyjne będą komunikowane Uczestnikom w Sklepach Yves Rocher lub w materiałach marketingowych.

9. Ograniczenia dotyczące Punktów, Karty i uczestnictwa

9.1. Punkty i uprawnienia wynikające z 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.

9.2. Uczestnik może brać udział w Programie tylko osobiście, a jego uczestnictwo nie podlega przeniesieniu na inne osoby. Prawo do korzystania z Karty, a w szczególności do wymiany Punktów na korzyści przewidziane w Regulaminie, przysługuje wyłącznie Uczestnikowi i nie może być przenoszone na osoby trzecie. Uczestnik nie jest uprawniony do użyczania Karty osobom trzecim ani do podawania im jej numeru.

9.3. Uczestnik może korzystać z Punktów tylko na zasadach przewidzianych w Regulaminie i zasadach przewidzianych w dodatkowych akcjach promocyjnych, które mogą być prowadzone w Sklepach Yves Rocher. Punkty zbierane w Programie nie podlegają wymianie na gotówkę ani na środki pieniężne w jakiegokolwiek innej postaci.

9.4. Produkty Yves Rocher otrzymane przez Uczestnika w ramach realizacji Programu są do wyłącznego użytku Uczestnika (dozwolony użytek osobisty).

10. Zablokowanie i usunięcie Konta Klubu

10.1. Organizator może czasowo zablokować Konto Klubu danego Uczestnika lub trwale wykluczyć Uczestnika Programu ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:

10.1.1. Uczestnik narusza postanowienia Regulaminu;

10.1.2. Uczestnik podał nieprawdziwe dane osobowe;

10.1.3. Uczestnik podał się za inną osobę.

10.2. Konto zablokowane może zostać odblokowane, jeżeli ustaną przyczyny blokady.

10.3. Jeżeli Uczestnik zażąda zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych, których przetwarzanie jest wymagane na potrzeby Programu, wówczas dalszy udział Uczestnika w Programie będzie niemożliwy.

10.4. W przypadku wykluczenia Uczestnika z Programu, Punkty zgromadzone przez Uczestnika zostaną unieważnione, a Konto Klubu należące do Uczestnika zostanie zamknięte.

11. Rezygnacja z uczestnictwa w Programie

11.1. Uczestnik może w każdym momencie zrezygnować z uczestnictwa w Programie.

11.2. W przypadku Uczestnika posiadającego wyłącznie Kartę Wirtualną, rezygnacja z uczestnictwa w Programie następuje poprzez usunięcie Konta w Sklepie Internetowym.

11.3. W przypadku uczestnika posiadającego wyłącznie Kartę Fizyczną, 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 pkt. 17 Regulaminu - „Kontakt”. Oświadczenie o rezygnacji powinno zawierać imię i nazwisko Uczestnika, numer Karty Uczestnika i wyraźne stwierdzenie woli rezygnacji. Jeżeli Uczestnik nie może podać swojego numeru Karty, wówczas 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 rejestracji). Oświadczenie o rezygnacji składane na piśmie powinno być podpisane własnoręcznie przez Uczestnika.

11.4. Uczestnik posiadający Kartę Fizyczną, powinien przy rezygnacji odesłać ją listownie do Organizatora lub do Sklepu Stacjonarnego lub oddać ją osobiście w dowolnym Sklepie Stacjonarnym.

11.5. W przypadku Uczestnika posiadającego zarówno Kartę Wirtualną, jak i Kartę Fizyczną, do rezygnacji z uczestnictwa wymagane jest zachowanie wymogów z pkt. 11.2 oraz 11.3 powyżej.

11.6. W przypadku rezygnacji przez Uczestnika z uczestnictwa w Programie, Punkty zgromadzone przez Uczestnika zostaną unieważnione, a Konto Klubu należące do Uczestnika zostanie zamknięte.

12. Zmiany Regulaminu

12.1. 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.

12.2. 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 14- dniowym okresie przejściowym.

12.3. Wprowadzenie zmian nie narusza i nie ogranicza praw nabytych Uczestników, którzy przystąpili do Programu przed wprowadzeniem zmian.

12.4. Do ważnych przyczyn, uzasadniających zmianę Regulaminu, zalicza się następujące okoliczności:

- 12.4.1. zmiana strategii handlowej lub marketingowej Organizatora;
- 12.4.2. istotna zmiana sytuacji rynkowej;
- 12.4.3. przyczyny ekonomiczne leżące po stronie Organizatora;
- 12.4.4. zmiana procesów lub systemów sprzedaży;
- 12.4.5. potrzeba modyfikacji systemów informatycznych;
- 12.4.6. wprowadzenie nowych lub rozszerzenie istniejących funkcjonalności Programu;
- 12.4.7. potrzeba ochrony interesów Uczestników;
- 12.4.8. potrzeba zapewnienia bezpiecznego funkcjonowania Programu i zapobiegania nadużyciom;

- 12.4.9. dostosowanie niniejszego Regulaminu lub Programu do wymogów prawnych, w szczególności zmian w przepisach;
- 12.4.10. uzasadnione uwagi zgłaszane przez Uczestników;
- 12.4.11. zmiany wynikające z konieczności dostosowania się do uzasadnionych wymogów kontrahentów Organizatora.

12.5. Uczestnik, który przystąpił do Programu przed publikacją zmian, który nie wyraża zgody na zmiany Regulaminu, uprawniony jest do złożenia oświadczenia o rezygnacji z uczestnictwa w terminie 14 dni, zgodnie z pkt. 11 Regulaminu – „Rezygnacja z uczestnictwa w Programie”. Powyższe nie narusza uprawnień Uczestnika do rezygnacji z uczestnictwa w dowolnej chwili zgodnie z pkt. 11 Regulaminu – „Rezygnacja z uczestnictwa w Programie”.

13. Zakończenie lub zawieszenie Programu

13.1. Organizator zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia Programu z ważnych przyczyn, z zachowaniem co najmniej 30-dniowego wyprzedzenia.

13.2. Do ważnych przyczyn, uzasadniających zakończenie lub zawieszenie Programu, zalicza się następujące okoliczności:

- 13.2.1. zmiana strategii handlowej lub marketingowej Organizatora;
- 13.2.2. istotna zmiana sytuacji rynkowej;
- 13.2.3. przyczyny ekonomiczne leżące po stronie Organizatora;
- 13.2.4. zmiana procesów lub systemów sprzedaży;
- 13.2.5. potrzeba modyfikacji systemów informatycznych;
- 13.2.6. potrzeba ochrony interesów Uczestników;
- 13.2.7. potrzeba zapobiegania nadużyciom;
- 13.2.8. dostosowanie do wymogów prawnych, w szczególności zmian w przepisach;
- 13.2.9. uzasadnione uwagi zgłaszane przez Uczestników;
- 13.2.10. zmiany wynikające z konieczności dostosowania się do uzasadnionych wymogów kontrahentów Organizatora.

13.3. Po dacie zawieszenia lub zakończenia Programu nowe Punkty nie będą naliczane.

13.4. W przypadku zawieszenia lub zakończenia Programu, Uczestnik będzie mógł wymienić zebrane Punkty na Rabaty zgodnie z zasadami Regulaminu, pod warunkiem, że zebrał ich odpowiednią ilość, pozwalającą na skorzystanie z Rabatu z poziomu I, II lub III.

14. Informacje handlowe, promocje, marketing

14.1. Stosownie do zakresu udzielonych przez Uczestnika zgód, Uczestnik będzie otrzymywał informacje handlowe drogą pocztową, mailową, SMS-ową bądź telefoniczną, w tym informacje o aktualnie prowadzonych akcjach promocyjnych w Sklepach Yves Rocher. Zgoda na otrzymywanie informacji handlowych nie jest warunkiem uczestnictwa w Programie.

14.2. W przypadku przystąpienia do Programu w Sklepie Stacjonarnym dane osobowe Uczestnika zostaną wprowadzone do bazy danych na potrzeby wysyłki informacji handlowych w okresie nie przekraczającym 2 miesięcy. Z powyższej przyczyny Uczestnik zacznie otrzymywać oferty promocyjne (jeśli wyraził zgodę na ich otrzymywanie) nie wcześniej niż po wprowadzeniu danych do bazy. Jednakże Uczestnik może zbierać Punkty i korzystać z Karty już od momentu przystąpienia do Programu.

14.3. Uczestnik może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania informacji handlowych, zachowując jednocześnie Konto Klubu, Kartę oraz prawa i obowiązki wynikające z uczestnictwa w Programie. W

tym celu Uczestnik powinien zgłosić chęć rezygnacji, kontaktując się z Organizatorem zgodnie z pkt. 17 Regulaminu - „Kontakt”. Uczestnik może całkowicie zrezygnować z otrzymywania informacji handlowych, lub określić, jakie informacje chce dalej otrzymywać (listowne, e-mailowe, SMS-we, telefoniczne).

14.4. Jeżeli Uczestnik nie dokonał Zakupu, przy którym nastąpiła Identyfikacja (zgodnie z pkt. 5 Regulaminu – „Identyfikacja”), przez okres 18 miesięcy, Organizator może ograniczyć lub całkiem zaprzestać wysyłania ofert promocyjnych Uczestnikowi.

15. Reklamacje

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. Organizator może zwrócić się do osoby składającej reklamację o jej uzupełnienie o dane wymagane do jej rozpatrzenia.

15.4. Organizator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od ich otrzymania. Odpowiedź będzie przesłana pocztą lub e-mailem na adres podany w reklamacji.

16. Dane osobowe

16.1. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z uczestnictwem w Programie są przekazywane Uczestnikom w osobnym dokumencie, polityce prywatności lub klauzuli informacyjnej, zależnie od formy kontaktu z danym Uczestnikiem.

17. Kontakt

17.1. W sprawach dotyczących Programu Uczestnik może kontaktować się z Organizatorem w następujący sposób:

17.1.1. listownie, na adres: Yves Rocher Polska Sp. z o.o., Centrum Obsługi Klienta, ul. Niedurnego 99, 41-709 Ruda Śląska.

17.1.2. e-mailem na adres bok@yves-rocher.pl

17.1.3. telefonicznie pod numerem telefonu 32 7 700700 od poniedziałku do soboty w godzinach 8:00-20:00, koszt połączenia według taryfy operatora,

17.1.4. osobiście w Sklepach Stacjonarnych Yves Rocher.

17.2. Aktualna lista Sklepów Stacjonarnych znajduje się pod adresem: <https://www.yves-rocher.pl/sklepy>

Postanowienia przejściowe w związku z wprowadzeniem zmian Regulaminu z 17.09.2018 r.

1. Program lojalnościowy „Klub Yves Rocher” stanowi kontynuację programu lojalnościowego pod nazwą: „Karta Yves Rocher”.
2. Uczestnicy, którzy nie wyrażają zgody na zmiany Regulaminu, uprawnieni są do rezygnacji z uczestnictwa w Programie.
3. Pieczątki zgromadzone na Kartach Yves Rocher według dotychczasowych zasad zostaną przeliczone na Punkty w ten sposób, że 1 pieczątką równa się 10 Punktom. Pieczątki, które będą przeliczone na Punkty – zostaną unieważnione poprzez odklejenie z karty albo przekreślenie.
4. Pieczątki zgromadzone na starych Kartach Yves Rocher mogą zostać zamienione przez Uczestników w Sklepach Stacjonarnych na Punkty do czasu utraty ważności pieczętek według dotychczas obowiązujących zasad.
5. Nowe pieczątki nie będą przyznawane.