

CONDITIONS D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDELITE

MON SANOFLORE

En vigueur à compter du 13 juin 2022

Nous vous souhaitons la bienvenue dans le programme de fidélité « MON SANOFLORE » (ci-après le « **Programme** »), proposé par L'Oréal, société anonyme au capital de 107 082 474,40 euros, ayant son siège social 14 rue Royale 75 008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 632 012 100, agissant pour sa Division Cosmétique Active et pour sa marque Sanoflore (ci-après « Nous » ou l' « Organisateur »).

Dans le cadre des présentes Conditions du Programme de Fidélité (ci-après les « **Conditions du Programme** »), il est convenu que « **Vous** » ou le « **Participant** » désigne la personne participant au Programme ; le Participant et l'Organisateur seront collectivement dénommés les « **Parties** » et individuellement dénommés la « **Partie** ».

Nous vous invitons à lire attentivement les Conditions du Programme ainsi que les Conditions d'Utilisation du site internet <https://www.sanoflore.fr/> (ci-après le « **Site** ») accessible [ici](#) et la Politique des Données à caractère personnel accessible [ici](#) qui régissent votre navigation sur le Site ainsi que votre participation au Programme.

ARTICLE 1 : OBJET DU PROGRAMME

Le Programme a pour objet de permettre aux Participants titulaires d'un compte « MON SANOFLORE » (ci-après l'« **Espace Personnel** ») de cumuler des points de fidélité (ci-après les « **Points** ») qui leur ouvriront droit à un cadeau à choisir parmi la liste figurant dans l'article 3.2 des présentes (ci-après le(s) « **Récompense(s)** ») selon les conditions définies ci-après.

D'autre part, en s'inscrivant au programme de fidélité, le Participant pourra accéder à d'autres services tels que l'accès à une liste de ses produits favoris et éventuellement l'accès à des tests produits.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ADHESION ET PROCESSUS D'INSCRIPTION AU PROGRAMME

L'adhésion au Programme est volontaire et gratuite.

L'adhésion au Programme est ouverte à tout Participant remplissant les conditions suivantes :

- Personne physique
- Majeur
- Non-professionnel
- Résidant en France métropolitaine Corse incluse

Un même Participant (mêmes nom, prénom, adresse électronique) ne peut adhérer qu'une seule fois au Programme.

L'Organisateur a la possibilité de procéder à toutes vérifications utiles et d'invalider l'adhésion de toute personne ne remplissant pas les conditions ci-avant définies.

Pour s'inscrire au Programme il suffit de :

- Remplir les conditions de participation susmentionnées ;
- Se rendre sur le Site ;
- Compléter le formulaire d'inscription avec les informations suivantes : civilité, nom, prénom, date de naissance, adresse e-mail valide, mot de passe avec les critères de validité suivants : 8 caractères minimum dont une minuscule, une majuscule, un chiffre, un caractère spécial parmi - + _ ! @ # \$ % ^ * . , ?
- Accepter les Conditions Générales d'Utilisation du Site et les Conditions du Programme.

L'inscription au programme de fidélité sera confirmée par l'envoi d'un email de confirmation.

Le compte est nominatif, personnel et strictement réservé à un usage privé.

ARTICLE 3 : FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

Une fois le Participant inscrit au Programme, il cumulera des Points donnant droit à des Récompenses, dans les conditions ci-après définies.

Les Points sont attribués pour tout achat de produits Sanoflore sur le Site, auprès de distributeurs agréés Sanoflore en France métropolitaine ou de e-retailers livrant les produits en France métropolitaine (ci-après les « **Boutiques** »). Certaines actions (ci-après les « **Actions** ») précisées à l'article 3.1.2 permettent également d'acquérir des points supplémentaires (ci-après les « **Points Bonus** »).

Une fois déclarés et validés sur le Site, les Points se cumulent de façon automatique et sont consultables dans la rubrique « Mon suivi de points » de votre Espace Personnel.

Le Participant devra déclarer au minimum un achat pour pouvoir commander une Récompense.

3.1 Acquisition des Points

3.1.1 Achat de produits Sanoflore

3.1.1.1 Acquisition des Points par produits

L'achat de tout produit Sanoflore dans les Boutiques, permet de cumuler un (1) point par euro dépensé. Ces achats doivent être enregistrés conformément à l'article 3.1.1.2 pour cumuler les Points. Les Participants pourront obtenir des Points Bonus s'ils réalisent d'autres Actions conformément à l'article 3.1.2 des présentes.

Il est précisé que le nombre d'achats saisissables est limité à 5 (cinq) produits par mois.

3.1.1.2 Modalités de déclaration des achats

Pour obtenir ses Points, le Participant devra se rendre dans son Espace Personnel. Il pourra alors déclarer ses achats de produits Sanoflore effectués dans les Boutiques de la manière suivante :

- 1) Sélectionner le lieu et la date d'achat parmi une liste déroulante
- 2) Sélectionner le(s) produit(s) acheté(s) parmi une liste déroulante
- 3) Indiquer le prix du/des produit(s) acheté(s) – en cas d'un achat de plusieurs produits, les prix doivent être détaillés
- 4) Télécharger sa preuve d'achat : facture d'achat et/ou tickets de caisse originaux - dans les conditions détaillées ci-après - à l'endroit prévu à cet effet. Les tickets de carte bleue ne sont pas acceptés.

- 5) Cliquer sur « Valider » pour transmettre les éléments fournis à l'Organisateur, qui s'occupera de leur validation dans un délai de 3 à 5 jours ouvrés.
- 6) Après validation par l'Organisateur, le Participant recevra un email de confirmation d'enregistrement de ses Points, qui seront crédités sur son Espace Personnel. En cas d'élément manquant, le Participant en sera notifié par email et devra recommencer la procédure d'enregistrement des achats.

Si le Participant a effectué un achat sur le Site en renseignant l'adresse e-mail liée à son compte « MON SANOFLORE », il n'aura pas besoin de déclarer son achat. Les points seront crédités automatiquement sur son Espace Personnel.

Modalités de téléchargement de la preuve d'achat :

Le Participant peut déclarer un achat en utilisant son ticket de caisse ou la facture de son achat, datant de moins d'un an à la date de la déclaration.

Pour cela, le Participant doit enregistrer le ticket de caisse ou la facture sous la forme d'une photographie numérique (en format JPEG, PNG ou PDF et dont le poids ne dépasse pas 5Mo) intégrale et lisible en prenant soin de souligner le(s) produit(s) acheté(s) concerné(s).

Le montant de l'achat doit être en euros. Le lieu d'achat ou de livraison pour un achat en ligne doit être situé en France Métropolitaine (Corse incluse). Si le ticket de caisse ou la facture sont nominatifs, ils doivent porter le nom du Participant déclarant.

Pour être valide, la photographie doit présenter le ticket de caisse ou la facture en intégralité, avec :

- Le nom des produits déclarés
- Le prix des produits achetés en euros
- Le total payé
- Le nom du point de vente
- La date (moins de 12 mois) et l'heure d'achat
- Le lieu d'achat France Métropolitaine (Corse incluse)

Le Participant s'engage à transmettre à l'Organisateur des preuves d'achat conformes au présent article. Toute preuve d'achat invalide (incomplète ou illisible notamment) ne sera pas prise en compte et ne donnera lieu à l'attribution d'aucun Point.

À tout moment, le Participant peut connaître le statut de ses déclarations dans son Espace Personnel.

3.1.2 Autres Actions ouvrant droit à l'acquisition de Points

Le Participant pourra obtenir des Points Bonus, s'il réalise d'autres Actions:

Les actions ouvrant droit à des Points Bonus sont les suivantes :

- Pour la création de votre Espace Personnel, vous recevrez 20 Points ;
- Pour le renseignement de votre date de naissance, vous recevrez 25 Points le mois de votre anniversaire ;
- Pour le premier renseignement de vos informations complémentaires : adresse, code postal, ville, numéro de téléphone, vous recevrez 10 Points ;
- Pour l'enregistrement de votre premier point de vente favori, vous recevrez 10 Points ;
- Pour l'achat d'une éco-recharge Aqua Magnifica, les points obtenus pour l'achat de l'éco-recharge seront doublés

Toute tentative de fraude entraînera immédiatement la perte des Points acquis par le Participant visé. Il est interdit aux Participants ou à tout tiers, par quelconque procédé que ce soit, de modifier ou de tenter de modifier les dispositifs du Programme, notamment afin d'influencer le nombre de Points acquis, par un moyen automatisé ou déloyal.

D'une manière générale, les Participants s'abstiendront de mettre en œuvre tout mode de participation qui ne serait pas conforme aux présentes Conditions du Programme. La régularité de la participation au Programme pourra être vérifiée par les divers moyens techniques dont dispose l'Organisateur.

3.1.3 : Disponibilité des Points

Le Participant pourra consulter son solde de Points dans son Espace Personnel sur le Site.

Les points collectés sont disponibles sous maximum 7 jours après la validation par l'Organisateur.

3.2 Utilisation des Points - Récompenses

Le Participant peut consulter ses Points et la liste des Récompenses à tout moment sur son Espace Personnel.

Les Points crédités sur le compte du Participant peuvent être utilisés dès que le Participant totalise un minimum de 100 Points, ou continuer à être cumulés.

Les Points crédités sur le compte du Participant pourront être convertis uniquement en Récompenses dont la liste figure dans la rubrique « Choisir mon cadeau ».

Processus de demande des Récompenses :

Pour commander sa Récompense, le Participant devra se connecter à son Espace Personnel sur le Site, se rendre dans la rubrique « Choisir mon cadeau », sélectionner la Récompense souhaitée et cliquer sur « Valider ».

La Récompense commandée via le Site sera adressée au Participant par voie postale dans un délai de 30 jours à compter de la confirmation de sa demande à l'adresse indiquée sur son formulaire d'inscription dans la limite de la zone géographique suivante : France métropolitaine (Corse incluse). Les frais d'envoi sont pris en charge par l'Organisateur.

Les Participants sont responsables des informations qu'ils ont communiquées à l'Organisateur. Aussi, l'Organisateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable si le Participant (i) communique des coordonnées erronées ou (ii) ne communique pas ses nouvelles coordonnées en cas de changement.

L'Organisateur ne sera pas tenu d'attribuer la Récompense si le Participant ne s'est pas conformé aux présentes Conditions du Programme.

Dans l'hypothèse où la Récompense ne serait plus disponible en raison d'une rupture de stock, le Participant est invité à sélectionner une autre Récompense.

Il est précisé que la Récompense n'est pas cumulable avec une autre promotion, réduction ou offre spéciale.

La commande d'une Récompense entraîne automatiquement le retrait du nombre de Points correspondants à la Récompense choisie sur le compte du Participant.

L'attribution d'une Récompense ne peut donner lieu, de la part du Participant, à aucune contestation d'aucune sorte, ni à la remise de sa contre-valeur en numéraire, ou en produits, ni à son remplacement ou échange pour quelque cause que ce soit.

Liste des Récompenses :

- Si le Participant totalise un **minimum de 100 Points**, il lui sera possible de sélectionner un bon d'achat d'une valeur de dix (10) euros valable à partir de 60€ d'achat uniquement sur le site sanoflore.fr.

- Si le Participant totalise un **minimum de 150 Points**, il lui sera possible de sélectionner une Récompense parmi la liste suivante :

- 1 (un) GOMMAGE ACIANA (75ml) d'une valeur commerciale approximative de 16 (seize) euros
- 1 (un) AQUA MAGNIFICA (200ml) d'une valeur commerciale approximative de 16 (seize) euros
- 1 (un) MOUSSE ACIANA (150ml) d'une valeur commerciale approximative de 14 (quatorze) euros
- 1 (un) EAU MICELLAIRE ACIANA (200ml) d'une valeur commerciale approximative de 13 (treize) euros
- 1 (un) MOUSSE MAGNIFICA (150ml) d'une valeur commerciale approximative de 16 (seize) euros
- 1 (un) LAIT ACIANA (200ml) d'une valeur commerciale approximative de 14 (quatorze) euros

- Si le Participant totalise un **minimum de 200 Points**, il lui sera possible de sélectionner une Récompense parmi la liste suivante :

- 1 (un) CREME MAGNIFICA (50ml) d'une valeur commerciale approximative de 22 (vingt-deux) euros
- 1 (un) CREME ROSA FRESCA (40ml) d'une valeur commerciale approximative de 21 (vingt et un) euros
- 1 (un) REGARD HYPNOTICA (15ml) d'une valeur commerciale approximative de 26 (vingt-six) euros
- 1 (un) BAUME ROSA FRESCA (50ml) d'une valeur commerciale approximative de 30 (trente) euros
- 1 (un) CREME DES REINES (40ml) d'une valeur commerciale approximative de 29 (vingt-neuf) euros
- 1 (un) CREME MERVEILLEUSE (40ml) d'une valeur commerciale approximative de 29 (vingt-neuf) euros

- 1 (un) BAUME DES REINES ROSE ECLAT(50ml) d'une valeur commerciale approximative de 39 (trente-neuf) euros

ARTICLE 4 : DUREE DE VALIDITE DES POINTS DE FIDELITE

Sans préjudice de l'application éventuelle des dispositions des articles 5, 6 ou 7 ci-dessous, si les participants ne déclarent pas d'achat pendant une durée de 11 mois, ils seront contactés et informés de l'état de leur compte par écrit sur l'adresse email communiquée lors de l'inscription. A défaut de l'ajout d'une déclaration d'achat Sanoflore dans le mois suivant cette information, c'est-à-dire au bout de 12 mois sans déclaration d'achat, le Participant perdra définitivement le bénéfice des Points accumulés

ARTICLE 5 : RESILIATION DE L'ADHESION DU PARTICIPANT AU PROGRAMME

5.1. Résiliation par le Participant

Le Participant est libre de résilier à tout moment son adhésion au Programme par une demande via le formulaire sur la page suivante : <https://www.sanoflore.fr/article/Nous-contacter/a218.aspx>

5.2. Résiliation par L'Organisateur

En cas d'application d'un ou de plusieurs des cas visés ci-dessous, l'Organisateur se réserve le droit de résilier l'adhésion de tout Participant de plein droit, sans préavis et sans formalité judiciaire :

- acte portant atteinte au fonctionnement normal du Programme ;
- manœuvre ayant pour objet et/ou pour effet le transfert de tout ou partie des Points sur un ou plusieurs comptes ;
- utilisation des Points contraire aux dispositions des présentes Conditions du Programme ;
- de manière plus générale, tout manquement du Participant à toute obligation à sa charge résultant des Conditions du Programme.

Les Points sont attribués à titre personnel et ne sont pas transmissibles.

ARTICLE 6 : RESPECT DES CONDITIONS DU PROGRAMME

6.1 Manquement aux Conditions du Programme

En cas de non-respect des Conditions du Programme ou d'utilisation frauduleuse des services mis à disposition, l'Organisateur se réserve le droit de (i) de rectifier le nombre des Points affichés afin qu'ils correspondent au nombre de Points effectivement acquis aux termes des présentes Conditions du Programme (ii) de procéder à la fermeture de l'accès à la consultation du compte fidélité du Participant concerné, et à la perte de tous les avantages qui y étaient disponibles.

L'Organisateur se réserve le droit d'effectuer, à tout moment, des contrôles sur le respect des présentes Conditions du Programme.

6.2 Modification des Conditions du Programme

Il est précisé que le Participant peut sauvegarder ou imprimer les présentes Conditions du Programme, à condition toutefois de ne pas les modifier.

Les Conditions du Programme en vigueur peuvent être consultées à tout moment sous la rubrique « Conditions générales du programme de fidélité » accessible sur le Site.

L'Organisateur peut à tout moment mettre à jour les présentes Conditions du Programme. Une telle mise à jour fait l'objet d'une notification spécifique sur le Site.

ARTICLE 7 : SUSPENSION ET ARRET DU PROGRAMME

L'Organisateur peut arrêter ou interrompre le Programme à tout moment. Dans ce cas, il s'engage à permettre l'utilisation des Points cumulés durant 3 (trois) mois à compter de l'annonce de l'arrêt du programme. A partir de l'annonce de l'arrêt du Programme, plus aucun Point ne sera enregistré dans les comptes fidélité.

ARTICLE 8 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre du Programme sont traitées par l'Organisateur et seront utilisées aux fins de gestion de l'inscription et de la participation au Programme, utilisation des Points et livraison des Cadeaux, à la réalisation de statistiques et, avec votre accord préalable, aux fins de prospection commerciale, notamment afin de vous adresser des offres et informations que nous jugeons pertinents.

Ces données seront conservées pour la gestion de votre participation au Programme, pendant la durée de votre adhésion au Programme, augmenté des délais de prescription légale applicables éventuellement applicables (comme par exemple pour les données de facturation). S'agissant de la prospection commerciale, en cas d'accord préalable de votre part, pendant une durée maximale de 3 ans à compter de votre dernière activité (*i.e.* votre dernière connexion sur votre Espace Personnel ou l'ouverture d'un email).

Le Participant ne pourra pas adhérer au Programme s'il refuse de fournir les informations nominatives requises dans le formulaire et indiquées comme obligatoires. Ces données seront conservées pendant toute la durée de la relation de fidélité.

Ces données pourront être communiquées à une société prestataire pour l'exécution de travaux effectués pour le compte de l'Organisateur dans le cadre de la gestion du Programme. Elles ne seront ni vendues, ni échangées, ni cédées à des tiers, de quelque manière que ce soit.

Conformément aux législations et réglementations relatives à la protection des données à caractère personnel applicable(s), le Participant dispose à tout moment d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations qui le concernent et utilisées dans le cadre du Programme. Les Participants qui exerceront le droit de suppression de leurs données avant la fin du Programme seront réputées renoncer à leur participation.

Le Participant peut exercer ses droits, sur simple demande écrite, auprès de l'Organisateur à l'adresse suivante :

Centre Conseils Consommateurs
30 rue d'Alsace
92300 LEVALLOIS PERRET

Vous vous engagez à nous communiquer des données exactes et nous vous remercions de bien vouloir mettre à jour vos données dans l'espace « Mon Programme de Fidélité » ou de nous faire part de

toute éventuelle modification de ces données en nous adressant un courrier à l'adresse mentionnée ci-dessus.

Pour plus d'informations veuillez-vous diriger vers la politique de protection des données à caractère personnel de l'Organisateur disponible [ici](#).

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

L'Organisateur ne pourra être tenu responsable de l'utilisation frauduleuse des droits de connexion ou d'attribution d'une Récompense d'un Participant ni encourir une quelconque responsabilité, en cas de force majeure ou de tout autre événement indépendant de sa volonté (notamment problèmes techniques, pertes ou retards des services postaux...) perturbant l'organisation et la gestion du Programme.

Notamment, la responsabilité de l'Organisateur ne pourra en aucun cas être engagée dans les cas suivants :

- Dysfonctionnement et défauts techniques du réseau Internet ;
- Survenance de risques inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment la contamination par d'éventuels virus ou l'intrusion d'un tiers dans le système du terminal des Participants ;
- Dommages quelconques causés aux Participants, à leurs équipements informatiques et aux données qui y sont stockées, ainsi que des conséquences pouvant en découler sur leur activité personnelle ou professionnelle ;
- Impossibilité de joindre le Participant et/ou de délivrer une Récompense pour quelque cause que ce soit, notamment si le Participant a fourni des coordonnées erronées ou n'a pas notifié à l'Organisateur un changement dans ses coordonnées ; L'Organisateur n'effectuera aucune recherche complémentaire ;
- Grèves, retards des services d'expédition de la Récompense et/ou vols/détérioration de la Récompense acheminée par voie postale ;
- Libre captation des informations diffusées à l'occasion du Programme compte tenu des risques inhérents à l'utilisation d'Internet et de l'impossibilité de contrôler l'utilisation qui pourrait en être faite à son insu par des tiers,

Si des circonstances exceptionnelles l'exigent, l'Organisateur se réserve le droit de reporter, écourter, proroger, modifier, annuler ou suspendre le Programme et sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée de ce fait. Dans ce cas, nous en informerons les Participants, par tous moyens appropriés, et ce, dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, l'Organisateur se réserve le droit d'arrêter ou de suspendre le Programme en cas de fraude. A ce titre, l'Organisateur se réserve le droit, à l'encontre de toute personne qui altérerait le déroulement du Programme et affecterait l'administration, la sécurité, l'équité, l'intégrité, ou le bon déroulement de ce dernier, de bloquer temporairement ou définitivement, totalement ou partiellement, la possibilité qui lui est donnée de bénéficier des Récompenses, de ne pas lui attribuer les éventuelles Récompenses qu'il aurait gagnées et le cas échéant, se réserve le droit d'engager à son encontre des poursuites judiciaires.

ARTICLE 10 : CONTACT

Pour toute question ou réclamation relative au Programme, le Participant doit prendre contact avec notre Service Client :

- Soit via le formulaire de la rubrique « Nous contacter » du Site (<https://www.sanoflore.fr/article/Nous-contacter/a218.aspx>) Soit par téléphone au 09 69 39 10 36, du Lundi au Vendredi de 9 h à 19h
- Soit par courrier envoyé à l'adresse ci-après indiquée et en justifiant de votre identité :
Centre Conseils Consommateurs
30 rue d'Alsace
92300 LEVALLOIS PERRET

ARTICLE 11 : MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, l'Organisateur adhère aux services du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (ci-après le « **Médiateur** ») dont les coordonnées sont les suivantes : 39 avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 Paris - <http://www.cmap.fr>.

En cas de réclamation écrite non résolue par notre Service Consommateurs, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquez [ici](#).

Au niveau européen, la Commission Européenne a également mis en place une Site de résolution en ligne des litiges accessible [ici](#).

ARTICLE 12 : STIPULATIONS DIVERSES

a) Force majeure

Aucune Partie n'est responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre des présentes Conditions du Programme si cette non-exécution est provoquée par un événement constitutif de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure les événements remplissant les critères fixés par la jurisprudence de la Cour de cassation et la législation.

La Partie invoquant un événement constitutif de force majeure devra en aviser l'autre Partie dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la survenance de cet événement. Les Parties conviennent qu'elles doivent se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution du Programme pendant la durée du cas de force majeure.

b) Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions du Programme sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée.

c) Loi applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions du Programme sont soumises à la loi française.

À défaut de conciliation, tout litige relatif à l'interprétation, ou à l'exécution des présentes Conditions Générales sera de la compétence exclusive des tribunaux de Paris.