CONDITIONS D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDELITÉ « KÉRASTASE & MOI »

En vigueur à compter du 8 avril 2025

Bienvenue dans le programme de fidélité « Kérastase & Moi » (ci-après le « **Programme** »).

Le Programme est développé par la société L'Oréal France, société en nom collectif, dont le siège social est situé 30 rue d'Alsace à Levallois-Perret (92300), inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 919 434 894, agissant au nom et pour le compte de sa Division des Produits Professionnels et de sa marque Kérastase (ci-après l'« **Organisateur** » ou « **Nous** »).

Identifiants uniques (article R.541-173 du Code de l'environnement) : VALDELIA (Ameublement) FR341641_10GZYY / CITEO (Emballages) FR209023_01CDJZ / CITEO (Papiers) FR341641_03VPFA

Les présentes conditions d'utilisation du Programme (ci-après les « **Conditions du Programme** ») ont pour objet de définir le contenu et les modalités d'utilisation du Programme telles qu'applicables entre l'Organisateur et toute personne physique participant au Programme (ci-après le(s) « **Participant(s)** » ou « **Vous** »).

Le Participant et l'Organisateur seront collectivement dénommés les « **Parties** » et individuellement dénommés la « **Partie** ».

L'Organisateur invite chaque Participant à lire attentivement les Conditions du Programme ainsi que les conditions d'utilisation du site internet www.kerastaseetmoi.fr (ci-après le « **Site** ») accessibles ici et la politique des données à caractère personnel accessible ici, qui régissent la navigation sur le Site ainsi que la participation au Programme.

L'adhésion au Programme implique l'acceptation sans réserve et le strict respect des Conditions du Programme par le Participant. En raison des évolutions possibles du Programme et dès lors, des Conditions du Programme, le Participant est invité à se référer régulièrement à leur version à jour accessible en ligne sur www.kerastaseetmoi.fr.

ARTICLE 1 : OBJET DU PROGRAMME

Le Programme a pour objet de permettre aux Participants titulaires d'un compte « Kérastase & Moi » de cumuler des points de fidélité (ci-après les « **Points** ») qui leur ouvriront droit à des cadeaux à choisir dans le catalogue disponible sur le Site (ci-après le(s) « **Récompense(s)** »), selon les conditions définies ci-après.

ARTICLE 2 : CONDITIONS ET PROCESSUS D'ADHÉSION AU PROGRAMME

L'adhésion au Programme est volontaire et gratuite.

L'adhésion au Programme est ouverte à toute personne remplissant les conditions cumulatives suivantes :

- Être âgé(e) de 16 ans au moins ;
- Ne pas être un professionnel (personne physique ou morale) ;
- Résider en France métropolitaine (Corse et Principauté de Monaco incluses).

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

Pour adhérer au Programme et créer son compte personnel (ci-après le « **Compte** »), il convient de :

- Remplir les conditions d'adhésion susmentionnées ;
- Se rendre sur le Site ;
- Compléter le formulaire d'adhésion avec les informations obligatoires suivantes : civilité, prénom, nom, adresse e-mail valide et mot de passe.

Le Participant est informé qu'une double authentification par SMS, via un numéro de téléphone valide et unique, sera exigée lors de sa première connexion.

Le Compte est nominatif, personnel et strictement réservé à un usage personnel et privé. Une même personne (mêmes nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone et coordonnées postales) ne peut adhérer qu'une seule fois au Programme. Par conséquent, une personne participant au Programme ne peut être titulaire que d'un seul et unique Compte.

ARTICLE 3 : FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

Le Programme permet à chaque Participant d'obtenir et de cumuler des Points qui lui donneront droit à des Récompenses dans les conditions définies ci-après. Les Points se cumulent sur le Compte du Participant et sont consultables dans la rubrique « Mon Suivi ».

Les Points ne sont attribués et valables que pour des actions effectuées depuis le Site.

3.1 - Produits, prestations et actions donnant droit à l'acquisition des Points

Des Points sont attribués au Participant pour chaque achat déclaré d'un ou plusieurs produits de la marque Kérastase effectué dans un salon de coiffure agréé situé en France Métropolitaine (Corse et Principauté de Monaco incluses), sur un site de vente en ligne agréé ou sur le site www.kerastase.fr.

Des Points sont également attribués au Participant pour chaque achat déclaré d'une prestation de soin « Fusio-Dose » réalisée dans un salon de coiffure agréé en France Métropolitaine (Corse et Principauté de Monaco incluse).

Il est précisé que ne peuvent pas donner lieu à l'attribution de Points :

- les achats de produits effectués dans des salons de coiffure non-agréés ou sur des sites de vente en ligne non-agréés qui ne figureraient pas dans la liste susvisée ;
- les achats de produits dits « techniques » ou « grand format » (à savoir les shampooings (1000 ml), les masques (500 ml), les produits « Fusio-Dose ») ;
- les achats de prestations de coiffure hors soin « Fusio-Dose » ;
- les produits ou les prestations de soin « Fusio-Dose » offert(e)s.

Enfin, des Points sont attribués au Participant en contrepartie de la réalisation sur le Site des actions décrites à l'article 3.2.2.

3.2 - Mécanisme d'acquisition des Points

3.2.1 – Déclaration d'achat d'un ou de plusieurs produit(s) Kérastase et/ou d'une prestation de soin « Fusio-Dose »

3.2.1.1 - Modalités de déclaration d'achat

Une fois son achat effectué, lequel peut porter sur un ou plusieurs produits Kérastase et/ou une prestation de soin « Fusio-Dose » tel(le)(s) que défini(e)(s) à l'article 3.1, le Participant doit se connecter à son Compte depuis le Site et se rendre dans la rubrique « Mes Achats ».

Le Participant doit ensuite déclarer son achat en précisant le lieu et la date de l'achat et en téléchargeant un justificatif d'achat original. Pour donner droit à l'attribution de Points, la déclaration doit être effectuée dans un délai de douze (12) mois à compter de la date de l'achat.

Le Participant ne peut déclarer qu'un achat à la fois. Il est interdit au Participant de déclarer le même achat à l'aide du même justificatif plusieurs fois. Un Participant ne peut pas déclarer plus de cinq (5) produits ou prestations de soin « Fusio-Dose » par mois.

Le Participant peut déclarer un achat en utilisant son ticket de caisse ou la facture de son achat. Les tickets de carte bleue ne sont pas acceptés. Le ticket de caisse ou la facture utilisé(e) doit être un original. Les duplicatas de preuves d'achat ne sont pas acceptés.

Le ticket de caisse ou la facture doit comporter :

- le nom du (des) produit(s) et son (leur) prix, la date et l'heure de l'achat, le nom et le code postal du point de vente dans lequel l'achat a été effectué, si l'achat porte sur un (des) produit(s) Kérastase ;
- la mention « Fusio », les date et heure de l'achat et le cachet du salon de coiffure dans lequel a été réalisée la prestation, si l'achat porte sur une prestation de soin « Fusio-Dose ».

Dans le cas où le ticket ou la facture mentionne le nom du bénéficiaire, celui-ci doit être le même que celui renseigné par le Participant au moment de son adhésion au Programme.

Le Participant doit transmettre son ticket de caisse ou sa facture sous la forme d'une photographie numérique (en format JPG, PNG ou PDF – poids maximum 5Mo), intégrale et lisible, en prenant soin de souligner le(s) produit(s) ou la prestation acheté(e)(s) concerné(e)(s). Le montant de l'achat doit être en euros. Le lieu d'achat doit être situé en France Métropolitaine (Corse et Principauté de Monaco incluses). Pour être valide, la photographie doit présenter le ticket de caisse ou la facture en intégralité.

Le Participant s'engage à transmettre à l'Organisateur un justificatif d'achat conforme au présent article. Tout justificatif d'achat invalide (incomplet ou illisible notamment) ne sera pas pris en compte et l'achat ne donnera lieu à l'attribution d'aucun Point. Dans le cas où la déclaration présenterait un caractère abusif et/ou frauduleux, l'Organisateur se réserve le droit de prendre les mesures mentionnées à l'article 5.2 des Conditions du Programme.

Après validation par l'Organisateur des éléments fournis par le Participant, le Compte de ce dernier sera crédité des Points auxquels son achat donne droit.

3.2.1.2 - Modalités d'attribution des Points

En contrepartie de la déclaration de l'achat d'un produit ou d'une prestation tel(le) que défini(e) à l'article 3.1, les Points sont attribués au Participant dans les conditions suivantes :

- Pour chaque déclaration sur le Site d'un achat datant de moins de douze mois, d'un produit répondant aux conditions définies à l'article 3.1, le Participant reçoit 1 point par euro dépensé ;
- Pour chaque déclaration sur le Site d'une prestation de soin « Fusio-Dose » effectuée en salon, dans les douze derniers mois, répondant aux conditions définies à l'article 3.1, le Participant reçoit 30 points.

3.2.2 - Réalisation d'une ou plusieurs action(s) sur le Site

En contrepartie de la réalisation d'une action sur le Site, les Points sont attribués au Participant dans les conditions suivantes :

- Pour le profil complété intégralement, le Participant reçoit 15 Points. En cas de modification de son profil, le Participant ne reçoit pas de point ;
- Pour la déclaration de son salon favori, le Participant reçoit 10 Points. Cette attribution de points n'est valable que lors de la première déclaration du salon favori. En cas de modification du salon favori, le Participant ne reçoit pas de point.

3.2.3 - Disponibilité des Points

Les Points collectés sont disponibles au plus tard sept (7) jours après la date de la déclaration effectuée par le Participant.

Le Participant peut consulter son solde de Points dans l'espace « Mon Suivi » de son Compte.

3.3 - Utilisation des Points - Récompenses

Le Participant peut consulter le catalogue « Kérastase & Moi » à tout moment à partir de son Compte dans l'onglet « Mes Cadeaux ».

Les Points cumulés et crédités sur le Compte du Participant peuvent être utilisés dès que le Participant totalise un minimum de 140 Points.

Les Points cumulés et crédités sur le Compte du Participant peuvent être convertis uniquement en Récompenses présentes dans le catalogue « Kérastase & Moi ».

Le Participant ne peut pas passer plus de deux (2) commandes de Récompense(s) sur une période de trente (30) jours glissants. Par conséquent, une nouvelle commande de Récompense(s) sera possible trente (30) jours après la date de la deuxième commande.

La (les) Récompense(s) commandée(s) via le Site sera (seront) livrée(s) au Participant dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrés à compter de la confirmation de sa commande à l'adresse de son domicile telle qu'indiquée lors de la passation de la commande dans la limite de la zone géographique suivante : France métropolitaine (Corse et Principauté de Monaco incluses). Les frais d'envoi sont pris en charge par l'Organisateur.

Une même adresse ne peut recevoir plus de cinq (5) livraisons de Récompense(s) sur une période de trente (30) jours glissants. Par conséquent, une nouvelle livraison de Récompense(s) à cette adresse sera possible trente (30) jours après la date de la cinquième livraison.

La commande d'une Récompense entraîne automatiquement le retrait du nombre de Points associés au cadeau choisi sur le Compte du Participant.

La Récompense n'est ni transférable, ni échangeable, ni remboursable en espèces ou toute autre forme de crédit et elle n'est ni remboursable ni échangeable contre d'autres Récompenses.

Il est interdit à tout Participant 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.

ARTICLE 4 : FONCTIONNEMENT DE L'OFFRE ANNIVERSAIRE

Le Participant peut bénéficier du remboursement différé, total ou partiel, du prix d'un soin « Fusio-Dose » effectué au cours du mois de son anniversaire dans un salon de coiffure agréé situé en France métropolitaine (Corse et Principauté de Monaco incluses).

Le Participant a droit au remboursement différé du prix de la prestation de soin « Fusio-Dose » dans la limite d'un montant maximum de quinze (15) euros.

Pour donner droit au remboursement différé, la déclaration d'achat de la prestation de soin « Fusio-Dose » doit être effectuée dans un délai de deux (2) mois à compter du premier jour du mois de l'anniversaire du Participant (exemple : un Participant, dont l'anniversaire a lieu au mois de mars, doit déclarer l'achat de la prestation de soin au plus tard le 30 avril). Pour obtenir le remboursement différé, le Participant doit respecter les modalités relatives à la déclaration telles que décrites à l'article 3.2.1.1 des présentes (Modalités de déclaration d'achat).

Le remboursement différé a lieu dans un délai de dix (10) jours à compter de la déclaration sur le compte bancaire dont l'IBAN est renseigné par le Participant lors de sa déclaration. Le Participant est informé que cette déclaration ne donnera pas lieu à l'attribution de Points.

ARTICLE 5 : DURÉE DE VALIDITÉ DES POINTS DE FIDELITÉ

Sans préjudice de l'application éventuelle des stipulations de l'article 5, 6 ou 7 ci-dessous, les Points non utilisés 1 (un) an après leur date d'acquisition seront définitivement supprimés. Ils ne pourront alors donner lieu à aucun remboursement, crédit ou transfert de quelque nature et pour quelque cause que ce soit.

Les Points sont attribués à titre personnel et ne sont pas transmissibles par transmission, donation ou décès.

ARTICLE 6 : RÉSILIATION DE L'ADHÉSION DU PARTICIPANT AU PROGRAMME

6.1 - Résiliation par le Participant

Le Participant est libre de résilier à tout moment son adhésion au Programme soit :

- par l'envoi d'un courrier postal à l'adresse suivante : L'Oréal France - Division des Produits Professionnels - Kérastase & Moi - 30 rue d'Alsace, 92300 Levallois-Perret ; ou
- par téléphone au 09 69 39 07 01, du lundi au vendredi, de 9h à 19h ; ou
- via le formulaire de contact disponible ici.

La résiliation sera effective à la date de réception de cette demande par l'Organisateur. A compter de cette date, le Participant ne pourra plus cumuler de nouveaux Points. Les Points déjà cumulés sur le Compte du Participant et non utilisés à cette date seront annulés et ne pourront donner lieu à aucun échange contre une (des) Récompense(s), ni à aucun remboursement, compensation ou transfert. Le Compte du Participant sera supprimé et ses données personnelles seront traitées conformément à la Politique relative aux données à caractère personnel de l'Organisateur accessible ici.

6.2 - Résiliation par l'Organisateur en cas de manquement du Participant ou d'utilisation abusive/frauduleuse du Programme par le Participant

En adhérant au Programme, le Participant s'engage à respecter strictement les Conditions du Programme.

Tout manquement aux Conditions du Programme, toute utilisation abusive ou frauduleuse du Programme, ou toute tentative en ce sens, pourra entraîner la résiliation immédiate de l'adhésion du Participant par l'Organisateur, sans préavis ni indemnité.

À titre d'exemple, et sans que cette liste soit exhaustive, pourront entraîner la résiliation immédiate de l'adhésion du Participant les comportements suivants :

- le non-respect des conditions d'adhésion stipulées à l'article 2 ;
- la création de plusieurs comptes par une même personne ;
- la déclaration d'un même achat à plusieurs reprises ;
- l'utilisation de duplicatas ou faux justificatifs d'achat ;
- la tentative de manipulation du système de Points ;
- le partage ou la cession de Points de manière non autorisée ; ou
- toute autre action visant à contourner les règles du Programme.

L'Organisateur se réserve le droit de mener des vérifications et des contrôles pour garantir le bon fonctionnement du Programme et prévenir les abus et/ou les fraudes.

En cas de suspicion d'activité abusive ou frauduleuse, l'Organisateur pourra suspendre temporairement le Compte du Participant pendant la durée de l'enquête et rectifier le nombre des Points affichés afin qu'ils correspondent au nombre effectivement acquis aux termes des Conditions du Programme.

En cas de résiliation, les Points cumulés sur le Compte du Participant seront annulés sans possibilité de compensation, de remboursement ou de transfert.

L'Organisateur se réserve également le droit d'engager des poursuites judiciaires à l'encontre du Participant en cas de fraude.

La décision de l'Organisateur concernant la résiliation de l'adhésion du Participant est définitive. L'Oréal informera le Participant de la résiliation de son Compte et des motifs de cette résiliation par e-mail ou par tout autre moyen de communication approprié.

ARTICLE 7 : MODIFICATION DES CONDITIONS DU PROGRAMME

Il est précisé que le Participant peut sauvegarder ou imprimer les Conditions de 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 Conditions du Programme. Une telle mise à jour fait l'objet d'une notification spécifique par e-mail.

ARTICLE 8 : SUSPENSION ET ARRÊT DU PROGRAMME

Si l'Organisateur devait être amené à interrompre ou arrêter le Programme, il s'engage à maintenir possible l'utilisation des Points acquis pendant trois mois après l'annonce de l'arrêt du Programme, pour permettre aux Participants de choisir leurs Récompenses éventuellement accessibles. À partir de l'annonce de l'arrêt du Programme, plus aucun Point ne sera enregistré sur le Compte des Participants.

ARTICLE 9 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'Organisateur est amené à collecter des données à caractère personnel concernant le Participant.

Les données à caractère personnel du Participant sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Organisateur pour la gestion du Programme.

Elles sont conservées conformément à la Politique relative aux données à caractère personnel de l'Organisateur accessible ici.

Conformément aux dispositions règlementaires et législatives en vigueur, le Participant bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui le concerne en envoyant sa demande par mail à donneesperso@loreal.com.

Afin de répondre à la demande du Participant, l'Organisateur peut exiger un justificatif d'identité.

Le Participant bénéficie aussi du droit de formuler des directives générales (auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL) ou particulières (auprès du responsable de traitement) relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel, l'Organisateur invite le Participant à consulter la Politique relative aux données à caractère personnel accessible ici.

ARTICLE 10 : CONTACT ET MÉDIATION

Pour tout problème relatif au Programme, le Participant est invité à prendre contact avec le Service Client :

N° CRISTAL 09 69 39 07 01 du lundi au vendredi, de 9h à 19h

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 le Service Client, le Participant peut 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 plateforme de résolution en ligne des litiges accessible ici.

ARTICLE 11 : STIPULATIONS DIVERSES

11.1 - Force majeure

Aucune Partie n'est responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre des 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 françaises.

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.

11.2 - Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des 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.

11.3 - Loi applicable et juridiction compétente

Les Conditions du Programme sont soumises à la loi française. En cas de litige entre l'Organisateur et le Participant, et à défaut de résolution du litige dans le cadre de la médiation prévue à l'article 9 ci-dessus, ce dernier sera porté devant les juridictions françaises compétentes.