MODALITÉS APPLICABLES AU PROGRAMME DE FIDÉLISATION DE YVES ROCHER

« MA CARTE FIDÉLITÉ »

Numérisez pour en savoir plus

En vigueur le 15 mai 2025

Le programme de fidélisation d'Yves Rocher intitulé « Ma carte fidélité » (ci-après le « Programme ») appartient à la société Yves Rocher Amérique du Nord inc., dont le siège social est situé au 2199, boulevard Fernand-Fontaine, Longueuil (Québec) J4G 2V7, Canada (ci-après « Yves Rocher »).

Les présentes modalités applicables au Programme (les « Modalités ») ont pour objet de définir le contenu et les modalités applicables au Programme en vigueur entre Yves Rocher et les clients participant au Programme (les « Participants »).

Le Programme permet aux Participants, en respect des Modalités, de cumuler des points à l'occasion de leurs achats dans l'un ou l'autre des magasins Yves Rocher (comprenant les magasins et les instituts) pour bénéficier de récompenses, ainsi que de divers avantages.

La participation au Programme implique l'acceptation sans réserve et le strict respect des Modalités par les Participants. En raison des modifications qui pourraient être apportées au Programme et/ou aux Modalités de temps à autre, les Participants sont invités à se référer régulièrement à la version à jour des Modalités accessibles en ligne au https://www.yvesrocher.ca/fr/ma-carte-de-fidelite. Si un.e client.e refuse d'adhérer entièrement aux Modalités, alors il.elle ne peut participer au Programme et il.elle sera réputé.e avoir annulé sa carte de fidélisation et annulé sa participation au Programme.

Portée du Programme

Le Programme est en vigueur dans tous les magasins Yves Rocher (comprenant les magasins et les instituts) situés dans la province de Québec seulement (ci-après les « Magasins »), excluant toutefois spécifiquement les achats effectués en ligne.

Le Programme de fidélisation n'est pas valable sur le site https://www.yvesrocher.ca ni sur les ventes corporatives ou les ventes en gros faites au profit d'entreprises ou d'organismes. Le Programme est valable seulement auprès de personnes physiques agissant pour leur usage personnel.

Contact

Pour toute information, question ou tout conseil, les conseillers.ières d'Yves Rocher sont à la disposition de la clientèle en Magasin.

Notre Service à la clientèle est également à votre disposition par courriel en français au serviceclients@mail.yvesrocher.ca ou en anglais au customerservices@mail.yvesrocher.ca et par téléphone au +1 888-909-0771 du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 (HNE) et samedi de 09h00 à 17h00 (HNE).

Éligibilité au Programme

Seules les personnes physiques âgées de 15 ans et plus sont éligibles à participer au Programme. Yves Rocher se réserve le droit de refuser l'inscription au Programme si l'une ou l'autre des conditions d'éligibilité n'est pas respectée.

Conditions d'inscription et de participation au Programme

L'inscription au Programme est possible gratuitement sans achat ou avec achat en Magasin. Elle est nominative et réservée aux personnes physiques pour leur usage personnel.

Pour valider leur inscription au Programme et afin de permettre aux Participants d'être informés quant au statut de leur compte de fidélisation, ainsi que, selon leur choix, d'être informés en primeur de l'actualité de la marque « Yves Rocher » et de recevoir des invitations pour profiter d'offres promotionnelles commerciales sur leurs produits de beauté préférés réservées aux Participants, il leur sera demandé de communiquer à Yves Rocher les informations suivantes :

- nom, prénom, adresse postale, courriel et numéro de téléphone;
- ainsi que, de façon facultative leur date de naissance et leur genre.

L'inscription au Programme donne aux Participants le choix de recevoir ou non des communications promotionnelles commerciales via différents médias, les Participants étant libres de modifier leurs choix à tout moment en écrivant un courriel en français au serviceclients@mail.yvesrocher.ca ou en anglais au customerservices@mail.yvesrocher.ca en précisant leur nom, prénom, adresse courriel et numéro de carte de fidélisation.

L'inscription au Programme donne lieu à l'attribution d'un numéro de carte de fidélisation personnel, avec remise d'une carte physique en Magasin.

Afin de maintenir leur carte de fidélisation et leur participation au Programme, les Participants doivent maintenir leur compte de fidélisation actif, c'est-à-dire procéder à au moins un (1) achat de produits et/ou de soins esthétiques dans un Magasin par période de douze (12) mois à partir de la date d'émission de la carte de fidélisation.

Dans l'éventualité où les Participants ne maintiennent pas leur compte de fidélisation actif, alors Yves Rocher les annulera, ainsi que tout avantage et/ou tous points accumulés à la date d'annulation, en conformité avec les dispositions prévues à la rubrique intitulée « Résiliation de la carte de fidélisation et des autres avantages reliés au Programme ».

Un.e client.e ne peut bénéficier que d'une seule inscription au Programme : un seul compte de fidélisation et une seule carte de fidélisation par personne. La carte de fidélisation « Ma carte fidélité » est personnelle à chaque Participant et ne peut pas être cédée. Elle ne constitue pas une carte de paiement, ne peut être échangeable en espèces, ne peut être échangeable contre tout produit ou récompense qui n'est pas expressément prévu au Programme. Les points n'ont pas de valeur marchande et peuvent être utilisés seulement dans le cadre du Programme, en conformité avec les Modalités. La carte de fidélisation demeure la propriété d'Yves Rocher qui se réserve le droit de l'annuler en cas de non-respect des Modalités, de son attribution et/ou de son utilisation.

Accumuler des points sur la carte de fidélisation et autres avantages

Une fois la carte de fidélisation émise, le Programme permet aux Participants, sur présentation de leur carte de fidélisation en Magasin lors de tout achat de produits et/ou de soins esthétiques, sauf exception, d'accumuler des points selon le barème suivant : 1,00 $ d'achat équivaut à 1 point tamponné sur la carte de fidélisation. Yves Rocher arrondit à la tranche inférieure par multiple de « 5 » lorsque le nombre de points à

tamponner sur la carte de fidélisation n'est pas un multiple exact de « 5 ». Par exemple, pour un achat de 12,25 $ avant les taxes applicables, deux (2) tampons représentant chacun cinq (5) points seront tamponnés sur la carte de fidélisation.

Les Participants qui ne présentent pas leur carte de fidélisation lors d'un achat de produits et/ou de soins esthétiques ne pourront pas bénéficier de l'attribution de points sur leur carte de fidélisation ultérieurement et les points qui auraient autrement pu être attribués lors d'un achat seront réputés annulés.

Yves Rocher se réserve le droit d'offrir des promotions additionnelles de temps à autre et de bonifier temporairement le ratio de 1,00 $ d'achat qui équivaut à 1 point tamponné sur la carte de fidélisation prévu de façon générale dans le cadre du Programme.

Les points ne seront attribués sur la carte de fidélisation qu'une seule fois à la fin d'un achat de produits et/ou de soins esthétiques.

Les points sont calculés et attribués sur la valeur totale d'une transaction en Magasin, après tout rabais accordé, le cas échéant, mais avant les taxes applicables.

Les points deviennent disponibles pour obtenir une récompense immédiatement lors de l'achat qui permet aux Participants de remplir entièrement leur carte de fidélisation avec les tampons d'Yves Rocher et d'atteindre la cible de cent (100) points.

Obtention de la récompense de fidélisation

Immédiatement à la fin d'un achat qui aura pour effet de compléter la carte de fidélisation avec les cent (100) points requis pour attribuer une récompense, une récompense pourra être remise aux Participants par un.e conseiller.ière en Magasin en échange du retrait de l'étiquette tamponnée collée sur la carte de fidélisation.

Les Participants seront informés de la complétion de leur carte de fidélisation par un.e conseiller.ière d'Yves Rocher.

La récompense de fidélisation est nominative.

Remise de la récompense de fidélisation

Lorsqu'une carte de fidélisation devient entièrement tamponnée pour confirmer l'obtention des 100 points, les Participants ont le choix d'une (1) récompense, à leur discrétion, parmi les deux (2) récompenses suivantes :

- un produit à découvrir prédéterminé à la discrétion d'Yves Rocher, en format standard ou en format découverte; ou
- la plantation d'un (1) arbre grâce à la Fondation Yves Rocher pour la nature. Dans un tel cas, une somme d'argent sera versée à la Fondation Yves Rocher pour la nature pour la plantation de l'arbre.

Résiliation de la carte de fidélisation et des autres avantages reliés au Programme

La carte de fidélisation et la participation au Programme sont conditionnelles à ce que les Participants maintiennent leur compte de fidélisation actif. Cela signifie que les Participants doivent utiliser leur carte de fidélisation au moins une (1) fois par période de douze (12) mois à partir de la date d'émission de la carte de fidélisation. Dans l'éventualité où un compte deviendrait inactif ou serait près de devenir inactif, alors Yves Rocher informera les Participants par courriel quant au statut d'inactivité ou d'inactivité envisagée de leur compte et ceux-ci devront procéder à un achat dans les délais prescrits, afin de conserver la validité de leurs avantages reliés au Programme. Yves Rocher pourra annuler des cartes de fidélisation, des participations au Programme et les récompenses non réclamées en cas d'inactivité au compte ou de toute contravention aux Modalités. Yves Rocher s'engage à agir en conformité avec les lois applicables dans la surveillance de l'inactivité des comptes de fidélisation ainsi que dans l'envoi de préavis visant à informer les Participants quant au statut de leur compte et de leur annulation.

Consultation du nombre de points accumulés

Le nombre de points accumulés par les Participants est indiqué sur la carte de fidélisation à l'aide du nombre de tampons appliqués sur la carte par un.e conseiller.ère d'Yves Rocher.

Annulation de points en cas de demande de remboursement ou de retour

Les points relatifs à un achat ayant fait l'objet d'un remboursement ou d'un retour seront annulés et débités de la carte de fidélisation des Participants.

Perte ou vol de la carte fidélité

En cas de perte ou de vol de la carte de fidélisation, ou de destruction complète ou partielle de l'étiquette apposée sur celle-ci, ou de perte ou de vol d'un coupon rabais (la « Perte »), les Participants seront entièrement responsables et devront en assumer la Perte sans qu'Yves Rocher ait la responsabilité de remplacer les points obtenus jusqu'à la date de la

Perte. En cas de Perte de la carte de fidélisation, Yves Rocher se décharge de toute responsabilité. Il appartient aux Participants de déclarer la Perte de leur carte au Service à la clientèle par courriel en français au serviceclients@mail.yvesrocher.ca ou en anglais au customerservices@mail.yvesrocher.ca ou par téléphone au +1 888-909-0771 du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 (HNE) et samedi de 09h00 à 17h00 (HNE) afin qu'Yves Rocher puisse désactiver la carte et en remettre une nouvelle en Magasin.

Manquement aux Modalités et utilisation abusive du Programme

Tout manquement aux Modalités et/ou toute utilisation abusive ou frauduleuse de la carte de fidélisation et/ou du Programme pourrait entraîner, à la discrétion d'Yves Rocher, l'annulation immédiate de la carte de fidélisation et du compte des Participants fautifs, entraînant pour les Participants fautifs la perte de tous les avantages déjà accumulés liés au Programme, incluant le nombre de points accumulés. Tel serait le cas notamment, si Yves Rocher constatait que des Participants falsifient d'une manière ou d'une autre leur carte de fidélisation, l'étiquette qui y est apposée, et/ou le nombre de tampons apparaissant sur la carte de fidélisation. Afin de se prémunir contre le risque de fraude et d'utilisation abusive de la carte de fidélisation et/ou du Programme, Yves Rocher a mis en place des moyens de contrôle du respect des Modalités, à son entière discrétion.

Yves Rocher se réserve le droit d'engager toute action qu'elle jugera utile en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de la carte de fidélisation ou du Programme.

Désabonnement

Les Participants conservent le droit de se désabonner en tout temps des offres promotionnelles commerciales reçues par courriel relativement au Programme, que ce soit en informant un.e conseiller.ère en Magasin ou en cliquant sur le lien « Se désinscrire » sur l'un ou l'autre des courriels provenant d'Yves Rocher.

Les Participants qui souhaitent se désinscrire complètement du Programme et voir leurs renseignements personnels détenus par Yves Rocher supprimés de sa base de données doivent contacter le Service à la clientèle en conformité avec les dispositions prévues à la rubrique intitulée « Renseignements personnels ».

Renseignements personnels

Dans l'éventualité où des Participants souhaitent consulter leurs renseignements personnels détenus par Yves Rocher, leur apporter une modification ou même les faire

supprimer, les Participants doivent contacter le Service à la clientèle au numéro +1 888-909-0771 afin d'en faire la demande. Les demandes sont traitées dans les meilleurs délais, mais au plus dans les trente (30) jours de la date des demandes.

Plainte

Toute plainte, mésentente ou dispute entre Yves Rocher et tout Participant devra d'abord être portée à l'attention du Service à la clientèle au +1 888-909-0771 du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 (HNE) et samedi de 09h00 à 17h00 (HNE) par le Participant insatisfait. Le Service à la clientèle tentera de parvenir à un règlement amical avec le Participant.

Sauf là où la loi l'interdit, la participation au Programme implique que les Participants acceptent de régler individuellement et sans recours collectif toute réclamation ou plainte, le cas échéant. Toute réclamation, tout jugement ou règlement hors cour sera limité aux frais encourus réels jusqu'à un maximum n'excédant pas 100,00 $ canadien et exclus expressément tous les frais d'avocat, de représentation, de dommages punitifs ou indirects ou tout autre type de dommages similaires.

Modifications des conditions de fonctionnement, suspension ou arrêt du programme de fidélité

Yves Rocher se réserve la possibilité de faire évoluer le Programme et de modifier le Programme et/ou les Modalités en tout temps, à son entière discrétion, incluant procéder à une interruption temporaire du Programme ou même à sa résiliation. La version à jour et datée des Modalités est accessible en ligne au https://www.yvesrocher.ca/fr/ma-carte-de-fidelite.

En cas de modification des Modalités, la version la plus récente sera portée à la connaissance des Participants en ligne et sera applicable et en vigueur à partir de la date de la mise à jour.

Yves Rocher se réserve le droit d'annuler une carte de fidélisation ou un compte dans le cadre du Programme en cas d'inactivité des Participants pendant une période continue de douze (12) mois et plus. Dans une telle éventualité, Yves Rocher donnera un préavis aux Participants afin de leur permettre de réagir et de procéder à un achat de produit et/ou service en magasin en vue de demeurer des Participants au Programme et de conserver les points accumulés sur leur carte de fidélisation.

La participation à ce Programme implique l'acceptation de toutes ces Modalités par les Participants ainsi que toute décision prise par Yves Rocher en fonction de celles-ci, y compris notamment leur interprétation. Les décisions d'Yves Rocher seront exercées à son entière discrétion et ses décisions seront finales, exécutoires et sans appel.

Loi applicable

Les Modalités constituent le contrat entre Yves Rocher et tout Participant au Programme. Le Programme et les Modalités sont soumis aux lois québécoises et aux lois fédérales canadiennes qui y sont applicables.

La marque de commerce « Yves Rocher » et ses designs sont des marques de commerce ou des marques de commerce déposées, propriété de Laboratoires de biologie végétale Yves Rocher, La Croix des Archers, F-56200, La Gacilly, France.