

CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE
www.customercare.loreal.be
En vigueur à compter du 01.06.2019

Nous vous souhaitons la bienvenue sur ce site dédié au support des clients de L'Oréal Belgilux S.A. (ci-après le « **Site** »).

Nous vous invitons à lire attentivement les présentes conditions d'utilisation qui régissent la navigation sur ce Site (ci-après les « **Conditions d'Utilisation** »). En utilisant le Site vous acceptez sans réserve les présentes Conditions d'Utilisation.

Pour toute demande relative à votre utilisation du Site, vous pouvez Nous contacter à l'adresse suivante ; Customer care, Avenue Charles Quint 584, 1082 Bruxelles

MENTIONS LEGALES

URL du Site: www.customercare.loreal.be

Contact : Courrier électronique : customercare.be@loreal.com - Numéro de téléphone : +3222100511

Directeur de la Publication : Jean-Marc AUVERLAU

Editeur: société L'OREAL BELGILUX S.A., dont le siège social est Avenue Charles Quint 584 à 1082 Bruxelles, n° de TVA intracommunautaire : BE 0403 136 453, (ci-après la « **Société Editrice** » ou « **Nous** »).

Hébergeur : Microsoft Ireland Operations Limited, dont le siège social est One Microsoft Place, South County Industrial Park Leopardstown, Dublin 18, Ireland D18 P521, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Dublin sous le numéro 419 423 728, Numéro de téléphone : +353 1850 940 940

1. ACCES AU SITE

Pour accéder et utiliser ce Site, vous devez être majeur et client de L'Oréal et disposer d'une adresse de courrier électronique valide.

Si vous êtes mineur, l'autorisation préalable de vos parents est nécessaire. Vous pouvez accéder directement et gratuitement à ce site en vous munissant de votre numéro de client unique.

L'accès au Site et/ou à certaines de ses Rubriques peut nécessiter l'utilisation de codes d'accès personnels. Dans ce cas, il vous appartient de prendre les mesures propres à assurer le secret de ces codes. Vous pouvez bien entendu les modifier à tout moment. Toutefois, le nombre de tentatives d'accès au Site et/ou à certaines de ses Rubriques peut être limité afin de prévenir un usage frauduleux desdits codes. Nous vous invitons à nous informer de toute utilisation frauduleuse dont vous pourriez éventuellement avoir connaissance. Par ailleurs, en cas de non-respect des règles décrites dans les présentes Conditions d'Utilisation, Nous nous réservons le droit de suspendre votre accès.

Les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunication restent néanmoins à votre charge.

2. PROPRIETE INTELLECTUELLE

a. Droits de propriété intellectuelle

Le développement de ce Site a impliqué des investissements importants. Le Site et chacun des éléments qui le composent (tels que marques, images, textes, vidéos, etc.) sont protégés au titre de la propriété intellectuelle. Toute utilisation, reproduction ou représentation de ce Site (en tout ou partie), sur quelque support que ce soit, à d'autres fins, et notamment commerciales, est interdite.

Nous pouvons être amenés à mettre à votre disposition sur ce Site des contenus que vous êtes autorisés à télécharger (ci-après le(s) « **Contenu(s) Téléchargeable(s)** »). Nous vous concédons, pour vos seuls besoins personnels et privés, à titre gracieux et pour la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle telle que définie par les législations belge et étrangères et les conventions internationales, un droit non exclusif et non transférable d'utilisation du Contenu Téléchargeable. Toute reproduction, représentation, modification ou distribution du Contenu Téléchargeable est interdite.

En téléchargeant ou en utilisant ces Contenus Téléchargeables, vous vous engagez à les utiliser conformément aux présentes Conditions d'Utilisation.

Dans le cas où Nous mettons à votre disposition un Site permettant de retoucher une image (notamment afin de tester virtuellement un produit cosmétique), vous reconnaissez et acceptez que ce Site ne puisse être utilisé que pour un usage purement privé et conforme à sa destination. Vous n'êtes pas autorisés à utiliser ce Site d'une manière qui porterait atteinte à l'honneur, à la réputation ou encore aux droits d'un tiers tel que décrit ci-dessous.

b. Droit des tiers

Nous vous rappelons que vous devez impérativement obtenir/vous faire céder l'ensemble des autorisations et droits nécessaires auprès des différents ayants droit concernés par les éventuels contenus que vous souhaiteriez publier sur le Site, en ce compris l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et/ou des droits de propriété littéraire, artistique et/ou industrielle, ainsi que les droits de la personnalité (et notamment droit à l'image), afin que vous puissiez exploiter paisiblement lesdits contenus. A titre d'exemple, vous devez impérativement obtenir/vous faire céder les droits sur les contenus, et notamment les droits d'auteur sur les photographies, ainsi que sur l'ensemble des éléments apparaissant dans lesdits contenus, comme par exemple des éléments d'architecture, de design, des créations publicitaires, ou encore des créations vestimentaires

c. Contenus Utilisateurs

Nous pouvons être amenés à mettre à disposition sur ce Site un espace destiné à accueillir des contenus des utilisateurs, comme par exemple des textes, photos, vidéos, avis, etc. (ci-après les « **Contenus Utilisateurs** »).

En publiant un Contenu Utilisateur sur le Site, vous Nous accordez par la présente une licence gratuite, irrévocable, non exclusive, mondiale et pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle, littéraire et artistique et/ou industrielle, et notamment du droit d'auteur telle que définie par les législations belge et étrangères et les conventions internationales (y compris toutes réglementations supplémentaires ou modificatives ultérieures), de reproduire, représenter, utiliser, copier, modifier, adapter, traduire, créer des œuvres dérivées, intégrer dans d'autres œuvres, distribuer ce Contenu Utilisateur (en tout ou en partie).

Cette utilisation est autorisée à toutes fins de communication interne ou externe, corporate ou financière, de publicité, ainsi qu'à toutes fins de relations publiques, et à des fins historiques ou d'archives, du Groupe L'OREAL ou de ses filiales, de ses produits et/ou de ses marques, et notamment sur les supports suivants :

- Affichages tous format, en quantité illimitée,
- Presse, nombre de parutions illimitées,
- Edition, nombre de publications illimitées, notamment édition pour communication interne, y compris force de vente et réseau de distribution (grossistes, détaillants, agents, etc.), événementiel, affichettes pour congrès, salons, stands...; communication BtoB, dans la presse professionnelle, pour un nombre de parutions et/ou des quantités illimités,
- Edition électronique, informatique, numérique, multimédia, Internet et Intranets, tous sites (quel que soit le site et/ou le support, incluant les sites dits « réseaux sociaux » comme par exemple Facebook, Twitter, YouTube ou encore Dailymotion) nombre d'insertions et diffusion illimitées,
- Sur tout autre support publicitaire (notamment par voie de publicité sur lieu de vente et sur les produits des marques du Groupe L'OREAL) (Ci-après le(s) « **Support(s)** »).

Vous êtes informés que ces réseaux sociaux sont des plateformes appartenant à des tiers et qu'en conséquence la diffusion et l'utilisation du Contenu Utilisateur sur ces réseaux sociaux sont gouvernées par les conditions d'utilisation établies par ces tiers. Ainsi, Nous ne pouvons être tenus responsables de toute utilisation du Contenu par Nous-mêmes ou par des tiers en conformité avec les conditions d'utilisation établies par les réseaux sociaux, et notamment, en termes de périmètre de droits concédés, de durée des droits et de suppression des Contenus. Vous ferez votre affaire de toute réclamation de tiers portant sur l'utilisation du Contenu en conformité avec les conditions d'utilisation établies par les réseaux sociaux.

Par ailleurs, Nous vous rappelons notamment que tout Contenu est susceptible d'être référencé sur un moteur de recherche et, donc, d'être consulté par un public extérieur à celui du Site.

Cette autorisation Nous donne la possibilité d'adapter votre Contenu et/ou d'apporter à la fixation initiale toute précision que Nous jugerions utile dès lors que ledit Contenu n'altère pas votre image ou vos propos.

En outre, l'utilisation du Contenu Utilisateur peut être accompagnée de certaines informations dépersonnalisées telle que votre ville, votre pays ou votre âge, et/ou, le cas échéant si vous l'avez expressément autorisé pour ce faire, d'informations permettant votre identification telles que votre prénom, ou votre pseudo.

Les Contenus Utilisateurs que vous publiez sur ce Site relèvent de votre choix et de votre responsabilité exclusive. Toutefois, Nous vous rappelons que ces Contenus Utilisateurs ne devront pas être contraires à la législation en vigueur, aux bonnes mœurs et aux principes énoncés aux présentes. A ce titre, Nous nous réservons le droit de retirer à tout moment tout Contenu Utilisateur qui ne respecte pas les présentes Conditions d'Utilisation et notamment la Charte de Bonne Conduite.

Par ailleurs, si vous accédez à un Contenu Utilisateur créé par un autre utilisateur, vous devez respecter les droits de cet utilisateur et notamment veiller à ne pas reproduire et diffuser ledit Contenu publié sur d'autres supports sans l'accord préalable de l'utilisateur concerné.

3. CHARTRE DE BONNE CONDUITE

Nous défendons des valeurs de tolérance et de respect d'autrui.

Pour cette raison, en utilisant ce Site, vous vous interdisez de :

- véhiculer des propos racistes, violents, xénophobes, malveillants, vulgaires, obscènes ou encore illicites,
- diffuser un contenu préjudiciable, diffamatoire, non autorisé, malveillant, portant atteinte à la vie privée ou aux droits à l'image, incitant à la violence, à la haine raciale ou ethnique, ou un contenu constituant un outrage aux bonnes mœurs ou une incitation à la réalisation de certains délits et crimes ;
- utiliser le Site pour faire de la politique, de la propagande ou du prosélytisme ;
- publier des contenus publicitaires ou promotionnels pour des produits et/ou services concurrents de la(ou les) marque(s) présentée(s) sur le Site ;
- détourner le Site de sa finalité, notamment en l'utilisant comme un espace de rencontre ;
- diffuser des informations permettant, directement ou indirectement l'identification nominative et précise d'une personne physique sans son consentement exprès et préalable, telles que notamment le nom de famille, l'adresse postale, l'adresse de courrier électronique, le numéro de téléphone ;
- diffuser des informations ou contenus susceptibles de heurter la sensibilité des plus jeunes ;
- intimider ou harceler autrui ;
- mener des activités illégales, notamment portant atteinte aux titulaires de droits sur des logiciels, marques, photographies, images, textes, vidéos etc. ;
- diffuser des contenus (notamment des photographies et des vidéos) représentant des mineurs.

Si vous découvrez un Contenu Utilisateur faisant l'apologie des crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale et/ou à la violence ou concernant la pornographie infantile, vous devez Nous en informer immédiatement à l'adresse de courrier électronique suivante : customer-care.be@loreal.com, soit en adressant un courrier circonstancié à l'adresse suivante : Customer Care Avenue Charles-Quint 584, 1082 Bruxelles, en indiquant dans votre courriel/courrier la date à laquelle vous avez constaté ce contenu, votre identité, l'adresse URL du contenu litigieux, sa description et l'identifiant de son auteur.

Si vous estimez qu'un Contenu Utilisateur porte atteinte aux principes énoncés ci-dessus et à vos droits ou aux droits d'un tiers (par exemple contrefaçon, insulte, atteinte à la vie privée), vous pouvez le notifier à l'adresse de courrier électronique suivante : customer-care.be@loreal.com, soit en adressant un courrier circonstancié à l'adresse suivante ; Customer Care Avenue Charles-Quint 584, 1082 Bruxelles, en indiquant dans votre courriel/courrier la date à laquelle vous avez constaté ce contenu, votre identité, l'adresse URL du contenu litigieux, sa description et l'identifiant de son auteur.

La notification devra contenir :

- la date de la notification ;
- pour une personne physique : nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ;
- le nom et le domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;
- la description des faits litigieux et leur localisation précise (ex : lien URL du contenu litigieux) ;
- les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;
- la copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté.

Toute notification incomplète sera susceptible de ne pas être traitée.

4. INFORMATIONS CONTENUES SUR LE SITE

a. Dispositions générales

Nous vous rappelons que des inexactitudes ou omissions peuvent apparaître dans les informations disponibles sur ce Site notamment du fait de tiers. Nous nous engageons à retirer les inexactitudes ou à compléter ces informations sur le Site dès que possible.

b. Conseils et profil beauté

Les conseils dispensés sur ce Site et/ou les outils pour évaluer votre profil beauté éventuellement disponibles sont de simples simulations destinés à obtenir des conseils d'ordre cosmétologique.

Les informations qu'ils permettent de délivrer sont données à titre strictement indicatif et ne peuvent en aucun cas remplacer un diagnostic médical ou une consultation clinique, ni se substituer à un traitement médical.

En conséquence, Nous ne pouvons vous garantir une pleine satisfaction concernant les conseils résultant de l'utilisation de ces outils et n'assumons aucune responsabilité quant à l'utilisation que vous pourriez en faire.

Pour toute information complémentaire ou en cas de doute, Nous vous recommandons de consulter votre médecin.

c. Liens hypertextes

Les liens hypertextes mis en place sur ce Site peuvent vous conduire sur des sites Internet édités par des tiers dont Nous ne maîtrisons pas le contenu. En conséquence, et dans la mesure où les liens hypertextes ont été inclus sur ce Site uniquement afin de faciliter votre navigation sur Internet, la consultation de sites de tiers relèvera de votre choix et de votre responsabilité exclusive.

5. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Nous pouvons être amenés à collecter des données à caractère personnel vous concernant, notamment lorsque vous (i) souscrivez à un service, (ii) téléchargez un Contenu Téléchargeable, (iii) vous authentifiez, (iv) vous inscrivez à un jeu/concours, (v) Nous faites parvenir un courrier électronique, (vi) répondez à un sondage ou à une étude.

Vos données à caractère personnel sont enregistrées dans un fichier informatisé par L'OREAL BELGILUX S.A. afin de répondre à vos demandes.

Elles sont conservées pendant 6 mois et sont destinées au service Customer care.

Conformément aux dispositions réglementaires et législatives en vigueur, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit à tout moment en adressant un courrier, accompagné d'une photocopie d'un justificatif d'identité, à l'adresse suivante :

DPO Benelux
Avenue Charles Quint 584
1082 Bruxelles

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, Nous vous invitons à consulter notre Politique relative aux données à caractère personnel accessible [ici](#).

6. COOKIES

Les cookies sont de petits fichiers qui sont déposés sur votre dispositif lors de votre navigation sur le Site (comme par exemple les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) et qui pourront être lus lors de vos visites sur ce même Site (ci-après les « **Cookies** »)

Pour plus d'informations sur l'utilisation des Cookies sur le Site, Nous vous invitons à consulter notre tableau sur les Cookies, accessible [ici](#).

7. MODIFICATION DU SITE ET DES CONDITIONS D'UTILISATION

Nous pouvons être amenés à modifier les contenus et informations inclus dans ce Site ainsi que les présentes Conditions d'Utilisation, notamment afin de respecter toute nouvelle législation et/ou réglementation applicable et/ou afin d'améliorer le Site.

Toute modification sera portée à votre connaissance sur le Site avant sa prise d'effet dans le cadre des présentes Conditions d'Utilisation. Sauf si la modification implique votre acceptation expresse, le fait que vous continuiez à utiliser le Site implique que vous acceptez les nouvelles Conditions d'Utilisation.

8. CREDITS

Le Site a été développé pour la Société Editrice par YOUR AGENCY SA, société SA, dont le siège social est sis 40/5 Rue de Bois-Seigneur-Isaac à OPHAIN, immatriculée au Registre de commerce de Nivelles sous le numéro BE0437.615.005, adresse mail : info@youragency.be, numéro de téléphone : 02 357 52 00.

9. AVERTISSEMENT

Nous nous efforçons de maintenir le Site et le Contenu Téléchargeable accessibles à tout moment. En revanche, nous ne pouvons garantir la disponibilité et l'accessibilité permanente du Site. En effet, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de suspendre momentanément l'accès partiel ou total au Site notamment pour des raisons techniques de maintenance.

Il est précisé également que le réseau Internet et les systèmes informatiques et de télécommunications ne sont pas exempts d'erreurs et que des interruptions et pannes peuvent survenir. Nous ne pouvons fournir aucune garantie à cet égard et ne saurions dès lors être responsable pour tous dommages inhérents auxdites utilisations du réseau Internet et des systèmes informatiques et de télécommunications, notamment sans que cette liste ne soit limitative :

- la mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet ;
- une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique ;
- la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ; et
- tout autre dysfonctionnement du réseau Internet empêchant le bon fonctionnement de du Site.

Enfin, notre responsabilité ne pourra être engagée qu'au titre de dommages directs, à l'exclusion de tous autres dommages ou préjudices de quelque nature que ce soit. En particulier, les dommages indirects liés tels que, de manière non exhaustive, la perte de profits ou de revenus ou la perte de clientèle.

10. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les Conditions d'Utilisation sont soumises à la loi belge.

Pour tout problème, merci de prendre contact avec notre Service Customer care

customercare.be@loreal.com

Customer Care
Avenue Charles Quint 584
1082 Bruxelles

A défaut de résolution du litige dans le cadre de cette médiation, le litige sera porté devant les juridictions françaises compétentes.
