

**GEBRUIKSVOORWAARDEN VAN DE WEBSITE**  
**www.customercare.loreal.be**  
**Van kracht vanaf 01.06.2019**

Welkom op deze website over die gewijd is aan de ondersteuning van de klanten van L'Oréal Belgilux N.V. (hierna genoemd de 'Website').

We nodigen u uit om aandachtig deze gebruiksvoorwaarden te lezen die van toepassing zijn op het surfen op deze Website (hierna genoemd de 'Gebruiksvoorwaarden'). Door gebruik te maken van deze Website aanvaardt u zonder voorbehoud de onderhavige Gebruiksvoorwaarden.

Met vragen inzake uw gebruik van de Website kunt u ons contacteren op het volgende adres: Customer Care, Keizer Karellaan 584, 1082 Brussel

**WETTELIJKE VERMELDINGEN**

URL van de Website: www.customercare.loreal.be

Contact: E-mail: customercare.be@loreal.com - Telefoonnummer: +3222100511

Verantwoordelijke uitgever: Jean-Marc AUVERLAU

Uitgever: onderneming L'ORÉAL BELGILUX nv, met maatschappelijke zetel te Keizer Karellaan 584 te 1082 Brussel, intracommunautair btw-nummer: BE 0403 136 453, (hierna genoemd de 'Uitgevende vennootschap' of 'Wij').

Hosting provider: Microsoft Ireland Operations Limited, met maatschappelijke zetel te One Microsoft Place, South County Industrial Park Leopardstown, Dublin 18, Ireland D18 P521, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister van Dublin onder het nummer 419 423 728, Telefoonnummer: +353 1850 940 940

**1. TOEGANG TOT DE WEBSITE**

Om toegang te hebben tot de Website en hem te gebruiken moet u meerderjarig zijn en over een geldig e-mailadres beschikken.

Bent u minderjarig, dan is de voorafgaandelijke toestemming van uw ouders noodzakelijk.

De toegang tot de Website en/of bepaalde rubrieken ervan kan het gebruik van persoonlijke toegangsgegevens vereisen. In dat geval bent u verantwoordelijk voor het nemen van de gepaste maatregelen om de geheimhouding van die codes te garanderen. U kunt deze uiteraard op elk moment wijzigen. Het aantal pogingen om toegang te krijgen tot de Website en/of bepaalde rubrieken ervan kan evenwel beperkt worden om frauduleus gebruik van voornoemde codes te voorkomen. We raden u aan Ons op de hoogte te brengen van elk frauduleus gebruik waarvan u mogelijk op de hoogte zou zijn. Bovendien behouden Wij ons het recht voor om uw toegang op te schorten in het geval de regels beschreven in de onderhavige Gebruiksvoorwaarden niet worden nageleefd.

De kosten voor toegang tot en gebruik van het telecommunicatienetwerk blijven evenwel te uwen laste.

**2. INTELLECTUELE EIGENDOM**

**a. Intellectuele eigendomsrechten**

De ontwikkeling van deze Website heeft aanzienlijke investeringen gevergd. De Website en alle elementen waaruit die is opgebouwd (zoals merken, beeldmateriaal, teksten, video's, enzovoort), zijn door intellectuele eigendomsrechten beschermd. Elk gebruik, reproductie of weergave van de Website (geheel of gedeeltelijk), via welke drager ook, voor andere doeleinden, en meer bepaald commerciële doeleinden, is verboden.

Mogelijk stellen Wij op deze Website content ter beschikking die u mag downloaden (hierna genoemd 'Downloadbare Content'). Wij verlenen u een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht van de Downloadbare Content, gratis en voor de wettelijke beschermingstermijn van de intellectuele eigendomsrechten zoals die zijn bepaald door de Belgische en buitenlandse wetgeving alsook door de internationale overeenkomsten. Elke reproductie, weergave, wijziging of verdeling

van de Downloadbare Content is verboden. Door Downloadbare Content te downloaden of te gebruiken verbindt u zich ertoe die te gebruiken overeenkomstig de onderhavige Gebruiksvoorwaarden.

In het geval Wij u een Website ter beschikking stellen die toelaat een beeld bij te werken (meer bepaald om virtueel een schoonheidsproduct te testen), erkent en aanvaardt u dat die Website enkel gebruikt mag worden voor privédoeleinden en overeenkomstig zijn doel. Het is u niet toegestaan deze Website te gebruiken op een manier die de eerbaarheid, de reputatie of de rechten van een derde schaden, zoals hierna beschreven wordt.

**b. Rechten van derden**

We herinneren u eraan dat u verplicht bent het geheel van noodzakelijke toelatingen en rechten te bekomen/aan u te laten overdragen van de verschillende rechthebbenden betrokken bij de eventuele content die u op de Website zou willen publiceren, hierbij inbegrepen de intellectuele eigendomsrechten en/of de literaire, artistieke en/of industriële eigendomsrechten, alsook de persoonlijkheidsrechten (meer bepaald de beeldrechten), zodat u met een gerust gemoed de voornoemde content kunt benutten. U moet bijvoorbeeld noodzakelijkerwijs de rechten verkrijgen/u laten toewijzen over de content (meer bepaald de auteursrechten van beelden) evenals alle elementen die in deze inhoud voorkomen zoalsdelementen van recente architectuur, reclamecreaties of kledijcreaties.

**c. Gebruikerscontent**

Mogelijk stellen Wij op deze Website ruimte ter beschikking waar gebruikerscontent kan worden geplaatst, zoals bijvoorbeeld teksten, foto's, video's, meningen, enzovoort (hierna genoemd 'Gebruikerscontent').

Door Gebruikerscontent op de Website te publiceren verleent u Ons hiermee een gratis, niet-herroepbare, niet-exclusieve, wereldwijde licentie voor de volledige wettelijke beschermingstermijn van de intellectuele, literaire, artistieke, en/of industriële eigendomsrechten zoals die zijn bepaald door de Belgische en buitenlandse wetgeving alsook door de internationale overeenkomsten (met inbegrip van alle aanvullende of wijzigende reglementeringen), om die Gebruikerscontent (volledig of gedeeltelijk) te reproduceren, weer te geven, te gebruiken, te kopiëren, te wijzigen, aan te passen, te vertalen, er afgeleide werken van te maken, ze in andere werken te integreren en te verdelen.

Dit gebruik is toegestaan voor alle interne of externe communicatiedoeleinden, corporate of financieel, reclaimedoeleinden, alsook voor alle pr-doeleinden, historische doeleinden en voor de archieven, van de L'ORÉAL-groep of van zijn filialen, zijn producten en/of zijn merken, meer bepaald de volgende dragers:

- affiches van alle formaten, met onbeperkte oplage;
- pers, met onbeperkt aantal verschijningen;
- uitgave, met onbeperkt aantal publicaties, meer bepaald publicaties voor intern gebruik, met inbegrip van het verkooppunt en distributienetwerk (groothandelaars, kleinhandelaars, handelsagenten, enzovoort), evenementen, affiches voor congressen, beurzen, stands, enzovoort; B-to-B-communicatie, de professionele pers, voor een onbeperkt aantal verschijningen en in onbeperkte aantallen;
- 
- elektronische, digitale, informatica-, multimedia-, internet- en intranetpublicatie, alle websites (welke ook de website en/of de drager is, met inbegrip van de zogenaamde 'sociale media' zoals bijvoorbeeld Facebook, Twitter, YouTube of Dailymotion), met onbeperkte aantallen en verspreiding;
- elke andere reclamation (meer bepaald reclame op het verkooppunt en op de merkproducten van L'ORÉAL-groep) (hierna genoemd de 'Drager(s)').

U bent er zich terdege van bewust dat die sociale media platformen zijn die aan derden toebehoren en dat de verspreiding en het gebruik van de Gebruikerscontent op die sociale media bijgevolg onderhevig zijn aan de gebruiksvoorwaarden opgesteld door deze derden. Zo kunnen Wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor eender welk gebruik van de Content door Onszelf of door derden overeenkomstig de gebruiksvoorwaarden opgesteld door de sociale media, meer bepaald in termen van de draagwijdte en de duur van de toegekende rechten alsook van de verwijdering van Content. U zult zich zelf bekommeren om elke klacht van derden over het gebruik van de Content overeenkomstig de gebruiksvoorwaarden opgesteld door de sociale media.

Bovendien herinneren Wij u eraan dat elke Content het voorwerp kan uitmaken van referencering op een zoekmachine en, bijgevolg, ook door een publiek buiten de Website geraadpleegd kan worden.

Deze toestemming geeft Ons de mogelijkheid om uw Content aan te passen en/of om elke verduidelijking aan het oorspronkelijke materiaal toe te voegen die Wij nuttig zouden achten, voor zover de voornoemde Content uw beeld of uw teksten niet aantasten.

Bovendien kan het gebruik van de Gebruikerscontent gepaard gaan met specifieke, geanonimiseerde informatie zoals uw stad, uw land of uw leeftijd, en/of, desgevallend en voor zover u dat uitdrukkelijk heeft toegestaan, informatie waardoor u kunt worden geïdentificeerd, zoals uw voornaam of uw alias.

De Gebruikerscontent die u op deze Website publiceert, hangt af van uw vrije keuze en behoort tot uw persoonlijke verantwoordelijkheid. Wij herinneren u er evenwel aan dat die Gebruikerscontent niet strijdig mag zijn met de van kracht zijnde wetgeving, de goede zeden of de principes die in onderhavige worden vermeld. Dienaangaande behouden Wij ons het recht voor om op eender welk moment Gebruikerscontent te verwijderen die indruist tegen de onderhavige Gebruikersovereenkomst en meer bepaald tegen het Handvest van Goed Gedrag.

Bovendien, indien u toegang verkrijgt tot Gebruikerscontent van een andere gebruiker, dan bent u gehouden de rechten van die gebruiker te respecteren en meer bepaald om voornoemde Content, gepubliceerd op andere dragers, niet te reproduceren of te verdelen zonder de voorafgaandelijke toestemming van de betrokken gebruiker.

### 3. HANDVEST VAN GOED GEDRAG

Wij verdedigen verdraagzaamheid en respect voor de ander als waarden.

Door het gebruik van deze Website ziet u daarom af van:

- het overbrengen van racistische, gewelddadige, xenofobe, kwaadwillige, vulgaire, obscene of onrechtmatige boodschappen;
- het verdelen van boodschappen van nadelige, lasterlijke, niet-toegestane, kwaadwillige aard, die inbreuk maken op de privacy of het beeldenrecht, die aanzetten tot geweld, rassenhaat of etnische haat, of een content die indruist tegen de goede zeden of die aanzet tot het plegen van bepaalde misdrijven en overtredingen;
- het gebruik van de Website voor politieke, propaganda- of bekeringsdoelinden;
- het publiceren van promotionele of reclamecontent voor producten en/of diensten van concurrenten van het (de) merk(en) die op de Website wordt/worden voorgesteld;
- het verdraaien van het doel van de Website, meer bepaald door die te gebruiken als een ontmoetingsplaats;
- het verspreiden van informatie die toelaat om rechtstreeks of onrechtstreeks een natuurlijke persoon bij naam en exact te identificeren, zonder de uitdrukkelijke en voorafgaandelijke toestemming van die persoon, zoals meer bepaald de familienaam, het postadres, het e-mailadres, het telefoonnummer;
- het verspreiden van informatie of content die de zeden van de allerjongsten schaadt;
- intimidatie of pesterij;
- het bedrijven van illegale activiteiten, meer bepaald activiteiten die indruisen tegen de rechten van de eigenaars van rechten van software, merknamen, foto's, beeldmateriaal, teksten, video's, enzovoort;
- het verspreiden van content (meer bepaald foto's en video's) die minderjarigen afbeeldt.

Mocht u een Gebruikerscontent ontdekken die een lans breekt voor misdaden tegen de menselijkheid, die oproept tot rassenhaat of geweld of met betrekking tot kinderporno, dan moet u Ons daar onmiddellijk van op de hoogte stellen via het volgende e-mailadres: [customer-care.be@loreal.com](mailto:customer-care.be@loreal.com), hetzij door een gedetailleerd schrijven te richten aan het volgende adres: Customer Care, Keizer Karellaan 584 1082 Brussel, waarbij u in uw e-mail/brief de datum vermeldt waarop u die content heeft vastgesteld, uw gegevens, de URL van de betwiste content, de beschrijving ervan en de gebruikersnaam van de auteur ervan.

Indien u van oordeel bent dat een Gebruikerscontent indruist tegen de hierboven beschreven principes en tegen uw rechten of de rechten van een derde (bijvoorbeeld namaak, belediging, inbreuk tegen de privacy), dan kunt u dat melden op het volgende e-mailadres: [customer-care.be@loreal.com](mailto:customer-care.be@loreal.com), hetzij door een gedetailleerd schrijven te richten aan het volgende adres Customer Care, Keizer Karellaan 584 1082 Brussel, waarbij u in uw e-mail/brief de datum vermeldt waarop u die content heeft vastgesteld, uw gegevens, de URL van de betwiste content, de beschrijving ervan en de gebruikersnaam van de auteur ervan.

Dit schrijven zal het volgende vermelden:

- de datum van de kennisgeving;
- voor een natuurlijke persoon: naam, voornaam, beroep, woonplaats, nationaliteit, geboortedatum en -plaats;
- naam en woonplaats van de geadresseerde of, in het geval van een rechtspersoon, de benaming en maatschappelijke zetel;
- de beschrijving van de betwiste feiten en hun precieze lokalisatie (bv. URL van de betwiste content);

- de redenen waarom de content moet worden verwijderd, met vermelding van de wetsbepalingen en de rechtvaardiging van de feiten;
- de kopie van de berichten gericht aan de auteur of uitgever van de betwiste informatie of activiteiten, waarin hun stopzetting, terugtrekking of wijziging wordt gevraagd, ofwel de rechtvaardiging van het feit dat de auteur of uitgever niet gecontacteerd kon worden.

Onvolledigheid van een kennisgeving kan ertoe leiden dat die niet wordt behandeld.

### 4. INFORMATIE OP DE WEBSITE

#### a. Algemene bepalingen

Wij herinneren u eraan dat onjuistheden of vergetelheden kunnen voorkomen in de informatie die op deze Website beschikbaar is, meer bepaald door toedoen van derden. Wij verbinden ons ertoe zo snel mogelijk die onjuistheden te verwijderen of die onvolledigheden aan te vullen op de Website.

#### b. Adviezen en analysetools

De adviezen die op deze Website worden gegeven en/of de analysetools die eventueel beschikbaar zijn, zijn louter simulaties met het oog op het bekomen van schoonheidsadvies.

De informatie die daardoor ter beschikking kan worden gesteld, is louter indicatief bedoeld en kan op generlei wijze een medische diagnose of een klinische consultatie noch een medische behandeling vervangen.

Bijgevolg kunnen Wij u geen volledige tevredenheid garanderen betreffende de adviezen die voortvloeien uit het gebruik van die tools en nemen Wij geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik dat u ervan zou kunnen maken.

Voor alle aanvullende informatie of in geval van twijfel raden Wij u aan om uw arts te raadplegen.

#### c. Hyperlinks

De hyperlinks die op deze Website zijn toegevoegd, kunnen u leiden naar websites die beheerd worden door derden, waarvan Wij de inhoud niet in handen hebben. Bijgevolg, en in de mate dat de hyperlinks enkel op deze Website werden toegevoegd om u het surfen op het internet gemakkelijker te maken, behoort het bezoeken van websites van derden geheel en al tot uw keuze en tot uw exclusieve verantwoordelijkheid.

### 5. PERSOONSGEGEVENS

Het kan voorvallen dat Wij persoonsgegevens verzamelen die u betreffen, meer bepaald wanneer u (i) zich inschrijft voor een dienst, (ii) Downloadbare Content downloadt, (iii) zich authenticiseert, (iv) zich inschrijft voor een spel/wedstrijd, (v) Ons een e-mail stuurt, (vi) deelneemt aan een peiling of onderzoek.

Uw persoonsgegevens worden door de L'ORÉAL BELGILUX nv opgeslagen in een informaticabestand om uw vragen te beantwoorden.

Ze worden bewaard gedurende 6 maanden en zijn bestemd voor Customer Care.

Overeenkomstig de geldende reglementaire en wettelijke bepalingen, geniet u het recht tot toegang, rechtzetting en schrapping van de gegevens die u betreffen. U kunt dit recht op elk moment uitoefenen door aan het volgende adres een schrijven te richten met een fotokopie van een identiteitsbewijs als bijlage:

DPO Benelux  
Keizer Karellaan 584  
1082 Brussel

Voor meer informatie betreffende de verwerking van uw persoonsgegevens, nodigen Wij u uit om onze Policy inzake persoonsgegevens [hier](#) na te lezen.

### 6. COOKIES

Cookies zijn kleine bestandjes die op uw toestel worden geplaatst wanneer u op de Website surft (zoals bijvoorbeeld de pagina's die u bezocht heeft, datum en uur van uw bezoek, enzovoort) en die gelezen kunnen worden tijdens uw bezoeken op diezelfde Website (hierna genoemd de 'Cookies')

Voor meer informatie betreffende het gebruik van Cookies op de Website nodigen wij u uit om onze tabel inzake Cookies [hier](#) na te lezen.

## **7. WIJZIGING VAN DE WEBSITE EN VAN DE GEBRUIKSVORWAARDEN**

Het is mogelijk dat wij in de toekomst de content en informatie op deze Website alsook de onderhavige Gebruiksvoorwaarden moeten wijzigen, meer bepaald om nieuwe van toepassing zijnde wetgeving of reglementeringen na te leven en/of om de Website te verbeteren.

U zal op de Website op de hoogte gebracht worden van elke wijziging vooraleer die in werking treedt in het kader van onderhavige Gebruiksvoorwaarden. Het feit dat u de Website blijft gebruiken, impliceert dat u deze nieuwe Gebruiksvoorwaarden aanvaardt, behalve in het geval de wijziging uw uitdrukkelijk instemming veronderstelt.

## **8. CREDITS**

De Website werd ontwikkeld door de Uitgevende Vennootschap YOUR AGENCY NV, vennootschap NV, met maatschappelijk zetel te 40/5 Rue de Bois-Seigneur-Isaac te OPHAIN, ingeschreven in het handelsregister van Nijvel onder het nummer BE0437.615.005, e-mailadres: info@youragency.be, telefoonnummer: 02 357 52 00.

## **9. WAARSCHUWING**

Wij streven ernaar de Website en de Downloadbare Content permanent toegankelijk te houden. We kunnen evenwel de permanente beschikbaarheid en toegankelijkheid van de Website niet garanderen. Wij kunnen ons namelijk verplicht zien om de toegang tot de Website geheel of gedeeltelijk op te schorten om technische onderhoudsredenen.

Er wordt bovendien meegegeven dat het internet en de informatica- en telecommunicatiesystemen fouten kunnen vertonen en dat onderbrekingen en pannes kunnen voorkomen. Wij kunnen desbetreffend geen enkele garantie verstrekken en zouden dus niet verantwoordelijk kunnen worden gesteld voor schade eigen aan het voormelde gebruik van het internet en van de informatica- en telecommunicatiesystemen, meer bepaald en zonder dat deze opsomming beperkend is:

- de slechte overdracht en/of ontvangst van gegevens en/of informatie op het internet;
- indringing van buitenaf of de aanwezigheid van informaticavirussen;
- de storing van ontvangstmaterieel of van de communicatielijnen; en
- elke andere storing van het internet die de goede werking van de Website verhindert.

Tenslotte zullen wij enkel aansprakelijk kunnen worden gesteld voor rechtstreekse schade, met uitsluiting van elke andere schade of elk ander nadeel van welke aard dan ook. In het bijzonder de indirecte verbonden schade zoals, onder andere, het verlies van winsten of inkomsten of het verlies van klanten.

## **10. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

De Gebruiksvoorwaarden zijn onderworpen aan de Belgische wetgeving.

Voor eventuele problemen, gelieve contact op te nemen met onze Klantendienst:

customercare.be@loreal.com

Customer Care

Keizer Karellaan 584, 1082 Brussel

Bij gebrek aan een oplossing van het geschil in het kader van deze bemiddeling, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde Belgische rechtbanken.

\*\*\*