

# CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL PROGRAMMA FEDELTA' "CLUB CLARINS"

**DATA DI ENTRATA IN VIGORE: 19 settembre 2024**

## 1. SOGGETTO

- 1.1. Il programma fedeltà Clarins ("**Programma CLUB CLARINS**") è promosso da Clarins Italia S.p.A., con sede legale in via G. di Vittorio n. 13 – 40055 Villanova di Castenaso (BO), Camera di Commercio di Bologna, P.IVA 01621271202, capitale sociale 1.040.000 € interamente versato ("**Clarins**").
- 1.2. Il Programma CLUB CLARINS ha l'obiettivo di consentire agli iscritti al programma stesso ("**Membri**" o "**Membro**") di beneficiare di vantaggi e servizi specifici tramite l'accumulo e l'utilizzo di punti. Il Membro otterrà punti a seguito della conclusione di acquisti sul sito Clarins <https://www.clarins.it/> ("**Sito**") o attraverso altre meccaniche non legate all'acquisto, illustrate di seguito nelle presenti Condizioni Generali di Utilizzo del Programma Fedeltà "CLUB CLARINS" ("**Condizioni Generali di Utilizzo**").
- 1.3. Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo, accessibili sul Sito e consultabili dall'utente prima di aderire al Programma fedeltà Clarins, si considerano approvate al momento dell'adesione al Programma CLUB CLARINS.
- 1.4. Il Programma CLUB CLARINS modifica il precedente programma fedeltà, anch'esso denominato club clarins. Il Programma CLUB CLARINS rinnovato garantisce agli utenti l'accumulo di un maggiore numero di punti e offre la possibilità di accedere a più benefici e vantaggi.

## 2. AMMISSIBILITÀ DEI MEMBRI

- 2.1. Possono partecipare al Programma CLUB CLARINS solo persone fisiche. L'account dell'utente iscritto al Programma CLUB CLARINS è ad uso esclusivamente personale ed è limitato al singolo Membro. Società, associazioni o altre persone giuridiche non possono partecipare al Programma CLUB CLARINS. Possono diventare Membri le sole persone maggiorenni, secondo la legge italiana al momento dell'iscrizione, che forniscono e mantengono un indirizzo e-mail valido. Per aderire al Programma CLUB CLARINS non è richiesto alcun acquisto di prodotti Clarins. Clarins può rifiutarsi di convalidare o cancellare un'iscrizione al Programma CLUB CLARINS che provenga da: (i) un utente con cui essa abbia in corso un contenzioso legale; (ii) un utente che abbia in precedenza violato le presenti Condizioni Generali di Utilizzo e/o i termini del contratto di acquisto con Clarins; (iii) un utente che sia stato coinvolto in frodi di qualsiasi tipo ed, in particolare, in frodi relative a pagamenti con carta di credito; (iv) un utente che abbia fornito dati identificativi falsi, incompleti o inesatti. I dipendenti e/o collaboratori di Clarins, così come le persone impiegate da partner commerciali o venditori di prodotti Clarins, possono diventare Membri, ma possono essere esclusi da alcuni vantaggi del Programma CLUB CLARINS.
- 2.2. Iscrivendosi al Programma CLUB CLARINS e diventando un Membro, l'utente dichiara di aver letto, compreso e accettato di essere vincolato dalle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, inclusi eventuali cambiamenti o modifiche che Clarins potrebbe apportare. L'utente è tenuto a rivedere frequentemente

le presenti Condizioni Generali di Utilizzo e le relative politiche e FAQ, in quanto possono essere soggette a cambiamenti periodici. Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo non modificano in alcun modo i termini o le condizioni di qualsiasi altro accordo che l'utente possa avere con Clarins, compresi i contratti di vendita per prodotti o servizi.

### 3. ISCRIZIONE AL PROGRAMMA

3.1. Per partecipare al Programma CLUB CLARINS, l'utente deve iscriversi tramite il Sito seguendo le istruzioni di registrazione. Le condizioni per la partecipazione al Programma CLUB CLARINS sono: (i) essere un soggetto legittimato a diventare Membro ai sensi dell'art. 2.1; (ii) disporre di un account personale sul Sito ("**Account**") e (iii) aver acconsentito all'iscrizione al Programma CLUB CLARINS.

- Se l'utente non dispone di un Account personale sul Sito e desidera diventare Membro, deve compilare il modulo di registrazione sul Sito e selezionare la casella "*Iscriviti al Club Clarins*" o
- Se l'utente possiede già un Account personale sul Sito e desidera diventare un Membro, deve collegarsi ad esso sul Sito selezionando la voce "*Il mio account*" e poi cliccare sul pulsante in fondo al menu "*Iscriviti al Club Clarins*".

3.4. Per beneficiare dei vantaggi del Programma CLUB CLARINS, l'utente deve disporre di un Account personale nel quale siano compilati i dati di volta in volta richiesti sul Sito. L'utente è invitato a comunicare i seguenti dati personali: nome, cognome e indirizzo e-mail valido.

3.5. Il Membro garantisce l'esattezza di tutte le informazioni fornite nel corso dell'iscrizione al Programma CLUB CLARINS e/o la creazione dell'Account. Eventuali inesattezze potrebbero influire sulla corretta elaborazione dei vantaggi del Membro, per i quali Clarins non può essere ritenuta responsabile. Clarins si riserva il diritto di richiedere in qualsiasi momento la conferma dell'identità della persona che desidera iscriversi o che si è iscritta al Programma CLUB CLARINS, in particolare in caso di omonimia.

3.6. Qualsiasi modifica dei dati personali forniti nel corso dell'iscrizione al Programma CLUB CLARINS e/o della creazione dell'Account deve essere comunicata a Clarins quanto prima dal Membro tramite la modifica del proprio Account personale sul Sito, nella sezione dedicata "*Informazioni personali e preferenze*".

3.7. L'utente diventerà un Membro nel momento in cui Clarins riceverà la sua richiesta di adesione al Programma CLUB CLARINS tramite il Sito, salvo questa richiesta non venga rifiuta da Clarins. L'adesione al Programma CLUB CLARINS è nominativa, personale e riservata a persone fisiche per uso non professionale. Ogni utente può aderire una sola volta al Programma CLUB CLARINS e può avere un solo Account a proprio nome. Nel caso in cui Clarins rilevi che un Membro ha aderito più volte al Programma CLUB CLARINS, si riserva il diritto di chiudere i suoi Account, cancellare i punti accumulati e i benefici ad essi associati. Clarins, a suo insindacabile giudizio, può decidere di unire i due Account nel caso in cui ritenga che l'utente abbia aderito più volte al Programma CLUB CLARINS in buona fede e senza l'intenzione di compiere tentativi di frode ai danni di Clarins. In questo caso, tutti i punti accumulati e i relativi vantaggi verranno trasferiti in un unico Account.

3.8. Clarins si riserva il diritto di rifiutare o cancellare l'iscrizione di qualsiasi utente e/o Membro che non soddisfi le condizioni definite nelle presenti Condizioni Generali di Utilizzo del Programma CLUB CLARINS.

- 3.9. L'adesione al Programma CLUB CLARINS è valida dal momento in cui il Membro si è iscritto fino alla sua disiscrizione o cancellazione dell'Account. Il Membro ha diritto di interrompere la partecipazione al Programma CLUB CLARINS in qualsiasi momento, accedendo al proprio Account sul Sito e selezionando la voce "*Informazioni personali e preferenze*". Una volta cliccato su "*Modifica*" l'utente potrà disiscriversi nell'apposita sezione "*Stato Club Clarins*".
- 3.10. In caso di disiscrizione o cancellazione dell'Account, i punti accumulati precedentemente verranno azzerati. I punti non utilizzati, i vantaggi e i premi non ancora consegnati o emessi saranno definitivamente persi, anche nel caso in cui l'utente decida di aderire nuovamente al Programma CLUB CLARINS.
- 3.11. Se un Membro rimane inattivo per un periodo di tre (3) anni dalla data di adesione al Programma CLUB CLARINS, il suo Account sarà chiuso e i dati associati saranno cancellati in conformità alla Politica sulla privacy di Clarins.

## 4. COME FUNZIONA IL PROGRAMMA "CLUB CLARINS"

### 4.1. Punti cumulativi

Il Membro accumula punti al Programma CLUB CLARINS ("**Punti**") che determinano i prodotti omaggio che può riscattare e il suo livello di status nel Programma CLUB CLARINS.

- 4.1.1. I Membri accumulano Punti con gli acquisti di prodotti Clarins sul Sito, che consentono loro di riscattare prodotti omaggio, disponibili nel catalogo di prodotti omaggio Clarins accessibile sul Sito selezionando la voce "*I miei Premi*" ("**Prodotti Omaggio**"). I Punti accumulati consentono inoltre al Membro di avanzare attraverso diversi livelli di status, ciascuno con vantaggi specifici. I Prodotti Omaggio e i vantaggi di status sono soggetti a modifiche nel tempo e potrebbero essere disponibili su base limitata; quindi, consigliamo al Membro di verificare regolarmente le ultime offerte sul Sito. Clarins comunica inoltre i vantaggi e le promozioni del Programma CLUB CLARINS al Membro tramite e-mail, come indicato all'art. 5.1, e attraverso le FAQ accessibili cliccando sulla sezione "*FAQ fedeltà*" nella pagina "*Il mio account*".
- 4.1.2. Ogni **euro** (1,00 €) speso dal Membro per l'acquisto di un prodotto Clarins sul Sito corrisponde a **dieci** (10) **Punti CLUB CLARINS** guadagnati. Questa modalità è soggetta al seguente elenco di eccezioni: acquisto di gift card, donazioni, box regalo. Le spese di spedizione e le tasse (IVA) sono incluse nel calcolo dei Punti.
- 4.1.3. I Punti, che spetterebbero al Membro a seguito di acquisti sul Sito, rimangono in sospeso per venti (20) giorni dal momento dell'acquisto sul Sito prima che il Membro possa riscattarli. Durante questo periodo, i punti accumulati vengono automaticamente accreditati come "in attesa" senza che il Membro debba compiere ulteriori azioni. I punti relativi a un acquisto rimborsato o restituito saranno annullati e sottratti dal saldo dei Punti del Membro.
- 4.1.4. Oltre agli acquisti sul Sito, il Membro può guadagnare Punti anche dall'**iscrizione al Programma CLUB CLARINS**: I nuovi Membri che si iscrivono al Programma CLUB CLARINS riceveranno un bonus di centocinquanta (150) Punti. Per ricevere il bonus non è necessario effettuare alcun ordine di prodotti Clarins. Per accumulare Punti, come specificato all'articolo 3.1, gli utenti possono iscriversi tramite il

Sito seguendo le istruzioni di registrazione. I Punti bonus vengono automaticamente accreditati sul saldo Punti del Membro.

- 4.1.5. Inoltre, il Membro può beneficiare di promozioni speciali e iniziative riservate ai Membri promosse da Clarins. Clarins, a sua completa discrezione, stabilisce le modalità di partecipazione, l'eventuale assegnazione i Punti, e decide se e quando organizzare tali promozioni speciali e iniziative. Clarins comunica queste promozioni speciali e iniziative riservate ai Membri del CLUB CLARINS tramite e-mail ai Membri stessi.
- 4.1.6. Il numero di Punti eventualmente assegnati per ogni azione del Membro è determinato da Clarins a sua esclusiva discrezione e, in ogni caso, soggetto a un numero massimo di Punti guadagnabili per ogni azione all'anno.
- 4.1.7. In caso di controversia sul numero di Punti accumulati, le informazioni contenute nel database di Clarins saranno considerate le sole informazioni attendibili e vincolanti.
- 4.1.8. I Punti saranno aggiunti su un unico saldo Punti all'interno dell'Account del Membro.
- 4.1.9. Tutti i Punti sono validi per 12 mesi dalla data dell'ultimo acquisto sul Sito del Membro. Il Membro può utilizzare i suoi Punti in qualsiasi momento prima della loro scadenza. I Punti raccolti con meccaniche non legate all'acquisto saranno anch'essi validi per 12 mesi dopo l'ultimo acquisto sul Sito e il Membro non potrà richiedere alcuna estensione della validità. Ad esempio, se il Membro si è iscritto al Programma CLUB CLARINS il 10 gennaio 2024, ha effettuato l'ultimo acquisto sul Sito il 15 marzo 2024, la totalità dei suoi Punti scadrà il 14 marzo 2025.
- 4.1.10. Affinché gli acquisti sul Sito e le attività del Membro si qualifichino per il Programma CLUB CLARINS, il Membro deve essere iscritto al Programma CLUB CLARINS e (i) per gli acquisti sul Sito, essere connesso al proprio Account al momento dell'acquisto; oppure (ii) per i punti non legati all'acquisto, fornire il proprio identificativo di Membro del Programma CLUB CLARINS (ovvero l'indirizzo e-mail fornito dal Membro in occasione della registrazione al Programma CLUB CLARINS o dell'apertura dell'Account). Tuttavia, se l'iscrizione al Programma CLUB CLARINS viene interrotta per qualsiasi motivo e il Membro si iscrive nuovamente al Programma CLUB CLARINS, gli acquisti effettuati prima della data di nuova iscrizione del Membro al Programma CLUB CLARINS non si qualificano per i Punti.
- 4.1.11. I Membri non riceveranno punti o vantaggi dagli acquisti effettuati presso i punti vendita fisici o rivenditori di prodotti Clarins.
- 4.1.12. I Punti non hanno valore monetario, non possono essere scambiati e possono essere utilizzati solo nell'ambito del Programma CLUB CLARINS.

## 4.2. STATUS

- 4.2.1. Il Programma CLUB CLARINS attribuisce ad ogni Membro uno status ("**Status**"), determinato dal numero di Punti che un Membro ha accumulato nell'arco di 12 mesi tramite acquisti sul Sito e altre attività che attribuiscono al Membro Punti, a partire dalla data di iscrizione al Programma CLUB CLARINS o di raggiungimento di un nuovo Status. Esistono tre (3) Status, ciascuno con vantaggi specifici:

- Stato 0: **Friend**: da 0 a 1999 Punti.

- Accesso al catalogo dei premi di Clarins
  - Accesso a contenuti esclusivi di Clarins
  - Punti bonus per acquisti effettuati dal Membro nel mese del suo compleanno se (i) il Membro ha inserito, nel suo Account, il mese del suo compleanno e se (ii) è loggato nel proprio Account al momento dell'acquisto sul Sito
  - Spedizione gratuita per ogni ordine sul Sito di importo superiore a cinquanta euro (50,00 €)
  - Anteprime dei prodotti Clarins sul Sito
- Stato 1: **Fan**: da 2000 a 7999 Punti.
- Tutti i vantaggi dello Status 0 – “*Friend*”
  - Regalo di compleanno
  - Punti bonus nel primo acquisto effettuato successivamente al raggiungimento del nuovo Status
  - Accesso agli eventi esclusivi per i Membri
- Stato 2: **Lover**: da 8000 Punti.
- Tutti i vantaggi dello Status 1 – “*Fan*”
  - Spedizione gratuita su tutti gli ordini effettuati sul Sito
  - Invito a eventi per Membri VIP

4.2.2. Al momento dell'adesione al Programma CLUB CLARINS, il Membro accederà automaticamente allo Status 0 – “*Friend*” e ai relativi vantaggi. Una volta guadagnati almeno 2000 Punti nei 12 mesi successivi all'ottenimento dello Status 0 – “*Friend*”, il Membro accederà automaticamente allo Status 1 – “*Fan*”. Se il Membro guadagna 8000 Punti entro i 12 mesi successivi all'ottenimento dello Status 1 – “*Fan*”, si qualificherà per lo Status 2 – “*Lover*”.

4.2.3. Lo Status 0 – “*Friend*” è valido per un periodo di tempo indeterminato, a meno che non si raggiunga uno Status superiore. Gli Status 1 – “*Fan*” e 2 – “*Lover*” sono validi per 12 mesi dal momento in cui il Membro si qualifica per la prima volta per tale Status. Dopodiché, il Membro dovrà aver accumulato un numero sufficiente di Punti nell'arco di 12 mesi successivi all'ottenimento dello Status su acquisti sul Sito e altre attività che attribuiscono al Membro Punti per rinnovare lo Status. In caso contrario, il Membro si troverà nello Status corrispondente al numero di Punti guadagnati. Ad esempio, se il Membro è nello Status 2 – “*Lover*”, a partire dal 1° novembre 2023, manterrà lo Status 2 fino al 31 ottobre 2024. Se il Membro guadagna 8000 punti durante questo periodo, Clarins rinnoverà lo Status 2 – “*Lover*” del Membro per altri 12 mesi. Se il Membro guadagna da 2000 a 7999 Punti durante tale periodo, diventerà un Membro con lo Status 1 – “*Fan*” a partire dal 1° novembre 2023 per altri 12 mesi o finché non guadagnerà abbastanza punti per passare a un altro Status. Se il Membro guadagna da 0 a 1999 Punti durante tale periodo, diventerà un Membro con lo Status 0 – “*Friend*” a partire dal 1° novembre 2023 per altri 12 mesi o finché non guadagnerà abbastanza punti per passare a un altro Status.

4.2.4. Quando il Membro utilizza i suoi Punti per ottenere premi, il suo livello di Status non cambierà in quanto lo Status è determinato dal numero di Punti che il Membro ha guadagnato nell'arco di 12 mesi su acquisti sul Sito e altre attività che attribuiscono al Membro Punti.

### 4.3 PRODOTTI OMAGGIO E BENEFICI DEL PROGRAMMA

4.3.1. Quando il Membro raggiunge un livello di ricompensa, ha la possibilità di utilizzare i suoi Punti per riscattare uno dei Prodotti Omaggio offerti da Clarins (i punti utilizzati saranno detratti dal saldo Punti

del Membro) in relazione a quel livello di ricompensa o di continuare ad accumulare Punti per raggiungere il livello di ricompensa successivo.

4.3.2 Se il Membro decide di riscattare uno dei Prodotti Omaggio, deve utilizzare i suoi Punti per ottenere il Prodotto Omaggio scelto dal catalogo di Prodotti Omaggio Clarins corrispondente al livello di ricompensa raggiunto.

4.3.4 Per riscattare un Prodotto Omaggio, il Membro deve aver accumulato il numero minimo di punti stabilito da Clarins per ottenere un determinato Prodotto Omaggio. Il programma prevede cinque (5) livelli di ricompensa, ciascuno con i suoi relativi vantaggi:

- Livello 1: da 2000 a 2999 Punti che dà accesso a una selezione di prodotti vendita Clarins dal valore compreso tra 22,00 € e 26,00 € (IVA inclusa).
- Livello 2: da 3000 a 4999 Punti che dà accesso a una selezione di prodotti vendita Clarins dal valore compreso tra 30,00 € e 41,00 € (IVA inclusa).
- Livello 3: da 5000 a 7999 Punti che dà accesso a una selezione di prodotti vendita Clarins dal valore compreso tra 46,00 € e 56,00 € (IVA inclusa).
- Livello 4: da 8000 a 9999 Punti che dà accesso a una selezione di prodotti vendita Clarins dal valore compreso tra 66,00 € e 85,00 € (IVA inclusa).
- Livello 5 da 10000 Punti che dà accesso a una selezione di prodotti vendita Clarins dal valore compreso tra 88,00 € e 142,00 € (IVA inclusa).

Il Membro può utilizzare i suoi Punti accumulati per ottenere Prodotti Omaggio fino a un massimo di 30.000 Punti e per un massimo di 20 Prodotti Omaggio all'anno solare.

4.3.5 La selezione dei Prodotti Omaggio per ogni livello di ricompensa può essere visualizzata sul Sito ed è accessibile da un Account personale selezionando la voce *"I miei Premi"* e può essere aggiornata da Clarins in qualsiasi momento. I Prodotti Omaggio sono prodotti di Clarins.

4.3.6 Sul Sito, il Membro può utilizzare i suoi Punti per ottenere in cambio Prodotti Omaggio Clarins seguendo il seguente procedimento:

- Il Membro deve collegarsi al proprio Account personale sul Sito e selezionare la voce *"I miei Premi"*.
- I Prodotti Omaggio vengono spediti all'indirizzo indicato dal Membro nel suo Account in tutta Italia. Gli ordini contenenti esclusivamente Prodotti Omaggio non saranno soggetti a spese di spedizione. Gli ordini che includono prodotti acquistati in aggiunta a Prodotti Omaggio avranno diritto alla spedizione gratuita se l'importo speso è uguale o superiore a cinquanta euro (50,00 €). In caso contrario, le spese di spedizione sono pari a sei euro (6,00 €). I Membri con Status 2 – *"Lover"* hanno diritto alla spedizione standard gratuita per tutti gli ordini. La ricezione dei Prodotti Omaggio per posta può richiedere circa 2 giorni. Una volta convalidato l'ordine di un Prodotto Omaggio, non è più possibile modificare la scelta del Prodotto Omaggio o l'indirizzo di consegna inserito.
- Il Membro può riscattare più Prodotti Omaggio per ogni ordine. Gli ordini di soli Prodotti Omaggio non potranno beneficiare delle offerte promozionali del Sito (ad esempio, offerte di campioni gratuiti, offerte di omaggi, offerte di prodotti gratuiti, ecc.).
- L'utilizzo dei Punti cumulati da parte del Membro è limitato a 30.000 Punti riscattabili per anno solare.

4.3.7. I Membri possono ricevere comunicazioni via e-mail da parte di Clarins quando viene raggiunto un nuovo livello di ricompensa.

#### **4.4 ALTRE SPECIFICHE DEI TERMINI E CONDIZIONI DEL PROGRAMMA**

4.4.1. I Prodotti Omaggio, disponibili nel catalogo dei Prodotti Omaggio Clarins accessibile sul Sito, sono disponibili fino a esaurimento scorte e possono essere sostituiti da Clarins a sua esclusiva discrezione. Se la richiesta di ricevere i Prodotti Omaggio non viene completata per qualsiasi motivo, i Prodotti Omaggio verranno rimossi dall'ordine e potrebbero non essere più disponibili. Il Membro non è obbligato a riscattare i Prodotti Omaggio e/o i vantaggi accumulati grazie al Programma CLUB CLARINS. In base alla disponibilità del Prodotto Omaggio richiesto, Clarins potrebbe non essere in grado di inviare nuovamente lo stesso prodotto nel caso in cui: (i) il Prodotto Omaggio arrivi danneggiato, (ii) il Membro riceva un Prodotto Omaggio diverso da quello richiesto e (iii) mancasse un Prodotto Omaggio richiesto dal Membro. Se si verifica una di queste situazioni, il Membro deve contattare il servizio clienti Clarins compilando il modulo di contatto disponibile sul Sito o chiamando 800 63 09 11 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00.

4.4.2. I Prodotti Omaggio riscattabili, i vantaggi e/o i Punti del Programma CLUB CLARINS presenti in un determinato Account non possono essere trasferiti, condivisi o combinati. Solo il Membro che effettua il pagamento dei prodotti acquistati sul Sito può accumulare Prodotti Omaggio, benefici e/o Punti. Clarins si riserva il diritto di monitorare il numero di Account intestati ad ogni singola persona e di rifiutare, unire o chiudere Account aggiuntivi o duplicati in qualsiasi momento.

4.4.3. I Prodotti Omaggio, i vantaggi e i Punti accumulati attraverso il Programma CLUB CLARINS non hanno valore in denaro e non sono trasferibili (salvo quanto espressamente previsto nelle presenti Condizioni generali di Utilizzo). Il totale dei Punti accreditati sul Account del Membro saranno ridotti o stornati, a seconda dei casi, se una parte o la totalità di un acquisto viene restituita o annullata o se i Punti accreditati siano stati ottenuti tramite attività fraudolente o di altro tipo che violano le presenti Condizioni Generali di Utilizzo. È espressamente vietato vendere, barattare, trasferire (salvo quanto espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali di Utilizzo) o cedere qualsiasi Prodotto Omaggio o vantaggio offerto da Clarins attraverso il Programma CLUB CLARINS.

4.4.4. I Prodotti Omaggio non possono essere scambiati o restituiti in cambio di Punti, di un altro prodotto o servizio o di un rimborso monetario.

4.4.5. Il Membro non può vendere o rivendere Prodotti Omaggio, servizi, campioni o altri vantaggi altrimenti ricevuti da Clarins. Clarins si riserva il diritto, senza preavviso, di cancellare o ridurre la quantità di qualsiasi Prodotto Omaggio o di servizio da fornire al Membro e/o altro vantaggio che Clarins ritenga, a sua esclusiva discrezione, possa comportare la violazione delle presenti Condizioni generali di Utilizzo.

4.4.6. Clarins non è responsabile di Prodotti Omaggio, vantaggi e/o Punti persi o riscattati a seguito di attività fraudolente da parte del Membro o di terzi.

4.4.7. Clarins si riserva il diritto di modificare i vantaggi del Programma CLUB CLARINS, il modo in cui il Membro accumula Punti e raggiunge ciascun Status del Programma CLUB CLARINS e il modo in cui Clarins attribuisce i Punti a seguito di acquisti sul Sito e altre attività che attribuiscono al Membro Punti del Programma CLUB CLARINS. Clarins si riserva il diritto di porre limiti al numero di acquisti sul Sito e altre attività che attribuiscono al Membro Punti del Programma CLUB CLARINS ammissibili e/o per il

raggiungimento di un determinato Status, al numero o ai tipi di Prodotti Omaggio o vantaggi che il Membro può ricevere o guadagnare in un determinato Status, in un determinato periodo di tempo o per tutta la durata del Programma CLUB CLARINS, e/o a qualsiasi combinazione degli stessi.

- 4.4.8 Se il Membro ritiene che un acquisto sul Sito o un'altra attività non sia stata conteggiata correttamente in relazione all'attribuzione di Punti, deve contattare il servizio clienti Clarins compilando il modulo di contatto disponibile sul Sito o chiamando 800 63 09 11 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00. Il Membro deve specificare il suo nome e l'indirizzo e-mail associato al Programma CLUB CLARINS, la data dell'attività del Programma CLUB CLARINS e il/i problema/i riscontrato/i. L'e-mail deve essere inviata non più di quarantacinque (45) giorni dopo la data dell'acquisto sul Sito o di altre attività che attribuiscono al Membro Punti del Programma CLUB CLARINS. Clarins non è tenuta a dare seguito a notifiche tardive relative ad acquisti sul Sito e altre attività che attribuiscono al Membro Punti del Programma CLUB CLARINS non accreditate su un Account.

## 5. PROGRAMMA E COMUNICAZIONI

- 5.1. A seguito dell'iscrizione al Programma CLUB CLARINS, il Membro può ricevere comunicazioni strettamente connesse alla sua iscrizione al Programma CLUB CLARINS ("**Comunicazioni sul Programma**") all'email fornita durante l'attivazione dell'Account. Clarins potrà inviare al Membro, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti comunicazioni:

- Benvenuto al Membro a seguito dell'iscrizione al Programma CLUB CLARINS
- Avviso di scadenza dei Punti
- Avviso di azzeramento del saldo Punti
- Comunicazione del raggiungimento di un nuovo livello di ricompensa
- Avviso di declassamento dello Status
- Avviso di aggiornamento dello Status
- Avviso di rinnovo dello Status
- Annuncio di offerta di compleanno

Queste Comunicazioni sul Programma saranno inviate ai Membri in quanto iscritti al Programma CLUB CLARINS. La base giuridica di questo trattamento è il legittimo interesse di Clarins a inviare questa tipologia di comunicazioni. Questo legittimo interesse può ritenersi equivalente a quello del Membro a ricevere Comunicazioni sul Programma. Se il Membro non desidera ricevere Comunicazioni sul Programma, dovrà selezionare il link "cancellati" contenuto in ogni e-mail

## 6. CESSAZIONE E MODIFICA

- 6.1. Il Programma CLUB CLARINS e i suoi vantaggi sono offerti a esclusiva discrezione di Clarins. Clarins si riserva la facoltà di annullare, modificare, limitare o terminare le presenti Condizioni generali di Utilizzo, le FAQ e/o il Programma o qualsiasi aspetto o caratteristica del Programma CLUB CLARINS in qualsiasi momento senza preavviso, anche se tali modifiche possono influire sul valore dei Prodotti Omaggio o dei vantaggi già accumulati o guadagnati e/o sulla possibilità di riscattare i Prodotti Omaggio o i vantaggi accumulati.
- 6.2. Per mantenere attivo il Programma CLUB CLARINS, il Membro deve accedere al proprio Account ed effettuare un acquisto entro 36 mesi.



- 6.3. Qualsiasi sospetto di abuso del Programma CLUB CLARINS, mancato rispetto delle Condizioni generali di Utilizzo, inattività del Membro per più di 36 mesi (come descritto al punto 6.2), attività illegale, frode, falsa dichiarazione o altra condotta non conforme alle presenti Condizioni generali di Utilizzo e/o dannosa per Clarins o i suoi interessi, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sospetto di uso illegale, fraudolento o non autorizzato di Prodotti Omaggio, Punti, carte, crediti, buoni, coupon e/o vantaggi offerti dal Programma CLUB CLARINS, può comportare la revoca dell'iscrizione e rendere il Membro non idoneo a partecipare ulteriormente al Programma CLUB CLARINS. In caso di revoca dell'iscrizione, tutti i Prodotti Omaggio o i vantaggi presenti nell'Account del Membro automaticamente cancellati e l'accesso al Programma CLUB CLARINS e alle sue funzioni cesserà automaticamente.
- 6.4. Se il Membro non vuole più far parte del Programma CLUB CLARINS, può annullare la propria adesione in qualsiasi momento, rinunciando al Programma CLUB CLARINS nel proprio Account sul Sito; oppure contattando il servizio clienti Clarins chiamando il 800 63 09 11 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00. Se il Membro annulla la propria iscrizione, perderà tutti i Punti, i vantaggi, lo Status e il livello di ricompensa raggiunto.

## 7. DATI PERSONALI

- 7.1. Clarins Italia S.p.A., con sede legale in via G. di Vittorio n. 13 – 40055 Villanova di Castenaso (BO), Camera di Commercio di Bologna, P.IVA 01621271202, capitale sociale 1.040.000 € interamente versato, è responsabile del trattamento dei dati personali conferiti dal Membro per partecipare al Programma CLUB CLARINS.
- 7.2. Le informazioni raccolte nell'ambito del Programma CLUB CLARINS sul Sito o dal servizio clienti Clarins compilando il modulo di contatto disponibile sul Sito o chiamando 800 63 09 11 e/o le attività del Membro nel Programma CLUB CLARINS, vengono trattate elettronicamente per evadere le richieste del Membro, per consentirgli di beneficiare dei vantaggi del Programma CLUB CLARINS, per inviare Comunicazioni sul Programma, come definite all'art. 5 delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo.
- 7.3. Queste informazioni sono conservate da Clarins per un periodo di tempo non superiore a quello necessario per gli scopi per i quali sono state raccolte. In ogni caso, queste informazioni vengono conservate per tre anni a partire dalla data dell'ultimo acquisto effettuato dal Membro sul Sito mentre era connesso al proprio Account e/o dalla ultima interazione del Membro, di cui si abbia evidenza, con le Comunicazioni sul Programma inviata da Clarins, salvo precedente disiscrizione al Programma CLUB CLARINS.
- 7.4. Conformemente alla normativa applicabile, il Membro ha il diritto di accesso, rettifica, cancellare e trasferire le informazioni che lo riguardano, nonché il diritto di opposizione e di limitazione del trattamento. Per esercitare tali diritti, il Membro deve inviare la propria richiesta:
- Contattando il servizio clienti Clarins attraverso il formulario che trovate al seguente link <https://www.clarins.it/servizio-consumatori>;
  - A mezzo posta elettronica scrivendo all'indirizzo [privacy.clarinsitalia@clarins.com](mailto:privacy.clarinsitalia@clarins.com);
  - A mezzo posta ordinaria scrivendo all'indirizzo  
CLARINS Italia S.p.A.  
Via G. Di Vittorio n. 13  
40055 Villanova di Castenaso (BO)
- Il Membro può inoltre presentare un reclamo all'autorità di controllo competente in materia di protezione dei dati o presentare un ricorso legale in caso di abuso nel trattamento dei propri dati.

- 7.5. Per saperne di più sulla politica di Clarins in materia di privacy, il Membro è invitato a consultare la [Privacy Policy](#).

## 8. RESPONSABILITÀ

- 8.1. Clarins declina ogni responsabilità per qualsiasi conseguenza, diretta o indiretta, derivante da eventuali anomalie o malfunzionamenti del Programma CLUB CLARINS, indipendentemente dalla loro causa. In caso di malfunzionamenti o anomalie, Clarins si impegna a garantire il mantenimento dei benefici relativi all'accumulo di Punti e/o dello Status del Membro o di un'equivalenza.
- 8.2. L'utente e/o il Membro dichiara di essere pienamente consapevole delle caratteristiche intrinseche di Internet e in particolare del fatto che la trasmissione di dati su Internet è solo relativamente affidabile, in quanto i dati circolano su reti eterogenee, con caratteristiche e capacità diverse, che a volte sono sature in determinate ore del giorno e che possono avere un impatto sui tempi di download o sull'accessibilità ai dati, e che Internet è una rete aperta, che di conseguenza le informazioni che trasporta non sono protette contro i rischi di deviazione, di intrusione nel suo sistema, di pirateria dei dati, dei programmi e dei file del suo sistema, di contaminazione da parte di virus informatici, e che spetta all'utente e/o al Membro prendere tutte le misure appropriate in modo da proteggere i propri dati, i file o i programmi memorizzati nel suo sistema contro la contaminazione da parte di virus e i tentativi di intrusione nel suo sistema.
- 8.3. Qualsiasi violazione delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo da parte del Membro o di terzi che agiscono per conto del Membro, qualsiasi uso abusivo o fraudolento dei vantaggi offerti, qualsiasi falsificazione delle informazioni comunicate a Clarins, nonché qualsiasi comportamento del Membro lesivo degli interessi di Clarins, comporterà automaticamente la cancellazione del Membro dal Programma CLUB CLARINS. Il Membro è informato che i fornitori di servizi coinvolti nel Programma CLUB CLARINS dispongono di soluzioni proprie per analizzare, rilevare e segnalare azioni anomale o incoerenti. Se necessario, l'accesso all'Account di un Membro può essere sospeso o annullato. L'annullamento o la chiusura di un Account comporterà la perdita dei diritti connessi all'iscrizione, in particolare il saldo dei Punti, senza che il Membro o qualsiasi terzo o avente diritto possa richiedere alcun risarcimento.

## 9. INVALIDITÀ PARZIALE- MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Se una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo dovessero risultare illegali o non valide, ciò non comprometterà la validità delle restanti disposizioni.

Clarins si riserva il diritto di modificare o adattare le presenti Condizioni Generali di Utilizzo in qualsiasi momento e senza preavviso; tali modifiche saranno applicabili a qualsiasi utilizzo del programma CLUB CLARINS successivo alle stesse.

## 10. LEGGE APPLICABILE – FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo sono regolate dalla legge italiana e devono essere interpretate in conformità alle leggi italiane. È fatta salva l'applicazione agli utenti consumatori che non abbiano la loro residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del Paese in cui essi hanno la loro residenza abituale. Qualunque controversia derivante dalla interpretazione, validità e/o esecuzione delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, nel caso di utente

consumatore, sarà soggetta alla competenza inderogabile del giudice del luogo di residenza o domicilio dell'utente e/o Membro.

## 11. MEDIAZIONE

- 11.1. L'utente e/o il Membro è informato della possibilità di ricorrere alla mediazione dei consumatori per qualsiasi controversia che possa sorgere in merito all'utilizzo del Programma CLUB CLARINS. Il ricorso al mediatore è possibile solo se l'utente e/o il Membro ha già contattato il servizio clienti di Clarins e non ha ottenuto risposta o soddisfazione al suo reclamo.
- 11.2. Clarins informa inoltre l'utente e/o il Membro che rivesta la qualifica di consumatore che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Attraverso la piattaforma ODR l'utente consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.
- 11.3. Sono fatti salvi in ogni caso il diritto dell'utente e/o del Membro di adire il giudice ordinario competente della controversia derivante dalle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis Codice del Consumo.
- 11.4. L'utente e/o il Membro che risiede in uno stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia, può, inoltre, accedere, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, al procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, Euro 5.000,00. Il testo del regolamento è reperibile sul sito <http://www.eur-lex.europa.eu>.