

Conditions générales de vente

Il est précisé que les présentes Conditions Générales de Vente Yves Rocher s'appliquent uniquement aux commandes de produits de beauté Yves Rocher – Hors offre Marketplace.

Nous sommes heureux de vous accueillir sur notre site www.yves-rocher.fr (ci-après le « Site ») et sur l'Application mobile Yves Rocher (ci-après « l'Application »).

Nous nous efforçons d'assurer au mieux de nos possibilités, l'exactitude et la mise à jour des informations diffusées sur ce Site et sur l'Application, dont nous nous réservons le droit de corriger, à tout moment et sans préavis, le contenu.

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») régissent exclusivement les ventes de produits Yves Rocher (les « Produits ») passées sur le Site ou via la rubrique « OFFRE COURRIER » du Site ou encore, via l'Application.

Les Conditions Générales de Vente Yves Rocher sont systématiquement accessibles sur le Site et sur l'Application par l'acheteur, sur une page dédiée, et également au moment de l'enregistrement de sa commande.

Le fait de passer commande de produits Yves Rocher sur le Site implique l'adhésion de l'acheteur aux Conditions Générales de Vente Yves Rocher à l'exclusion de toutes autres conditions présentes dans des prospectus ou catalogues émis par le vendeur et notamment celles en vigueur dans les Magasins à l'enseigne Yves Rocher.

La vente de nos Produits sur le Site est exclusivement réservée au consommateur final, c'est-à-dire à toute personne physique n'agissant pas en qualité de commerçant et ayant la capacité juridique de contracter. En conséquence les commandes émanant de professionnels ne seront pas honorées par Yves Rocher. A cet égard, Yves Rocher se réserve le droit d'annuler toute commande présentant un caractère anormal telle qu'une commande portant sur des quantités de produits excédant les besoins normaux d'un consommateur ou les flux de commandes anormaux à une même adresse de facturation et/ou de livraison.

Yves Rocher rappelle qu'en application de l'article 1146 du Code Civil, les mineurs non émancipés sont incapables de contracter. Par conséquent, les commandes destinées aux mineurs doivent être passées ou autorisées par le titulaire de l'autorité parentale.

Editeur du Site

YVES ROCHER France

Société par actions simplifiée au capital de 228 661 780 €

2-4 boulevard de Beaumont

35000 RENNES

02.99.29.74.74

808 529 184 R.C.S. RENNES

N° de TVA intra-communautaire : FR 35 808 529 184

Directeur de publication : Julie Rosenkrantz

e-mail : contact@yves-rocher.fr

Obligation relative à la loi AGEC

Conformément à ses obligations légales relatives à la Responsabilité Elargie du Producteur (REP), notre société adhère aux éco-organismes listés ci-dessous, sous les identifiants suivants :

Eco-Organismes	OBJET	Identifiant unique
----------------	-------	--------------------

BATRIBOX	Piles	FR022220_06CPRJ
ECOLOGIC	Déchets d'équipements électriques et électroniques	FR022220_05JIX3
CITEO	Papiers et Emballages	FR210541_01KWBG
CITEO	Textiles sanitaires à usage unique	FR210541_20VDQY
ECO-TLC REFASHION	Textiles - Linge - Chaussures	FR210541_11ITUO

Hébergeur du Site

Le présent Site est hébergé chez Google Cloud France SARL :
8 Rue de Londres - 75009 Paris
France

Données personnelles

Yves Rocher France tient à vous rappeler son engagement à respecter la confiance que vous lui accordez en renseignant vos données personnelles et à appliquer la réglementation en vigueur en France et dans l'Union Européenne en matière de protection des données personnelles, en particulier la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données ou RGPD (ensemble, la « **Règlementation** »).

Conformément à la Règlementation, vous disposez de **différents droits** que vous pouvez exercer à tout moment. Pour en savoir plus et connaître les modalités d'exercice de vos droits, consultez notre politique de protection des données personnelles accessible [ici](#).

Nous vous informons que si vous ne souhaitez pas faire l'objet de démarchage téléphonique par des sociétés dont vous n'êtes pas client, vous pouvez vous inscrire sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

Webmaster

Pour contacter notre webmaster, envoyez un e-mail à l'adresse suivante : webmaster@yves-rocher.fr
Service Clients & Email

Pour toute information, question ou conseil, notre Service Clients est à votre disposition et joignable selon les modalités suivantes :

Par courrier :

Service Clients Yves Rocher
56201 La Gacilly cedex

Par e-mail :

[Cliquez ici](#)

Par téléphone :

0 805 023 040

(Service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h00 à 19h00.

Les offres et les Prix

Important

Les offres promotionnelles ne sont valables que dans la limite de la durée de validité de l'offre concernée. Nos offres promotionnelles par courrier et par e-mail ne sont valables qu'une seule fois par cliente et ne sont pas cumulables avec les autres offres promotionnelles en cours.

Les promotions proposées sont systématiquement calculées par comparaison avec les prix tarif de notre catalogue annuel le Livre Vert de la Beauté en cours de validité. Ces prix sont utilisés au sein de tous nos réseaux de distribution et valent prix de vente conseillés en magasin.

Pour consulter nos prix tarif du Livre Vert : [cliquer ici](#)

Les produits portant la mention « NOUVEAU » sont proposés à un prix promotionnel de lancement.

Les prix figurant sur ce Site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de livraison ou de mise à disposition (voir la rubrique « Livraison » ci-après), et sont susceptibles de variation en cours d'année, étant entendu que les Produits commandés sont facturés aux prix en vigueur lors de l'enregistrement de la commande.

Interdiction des ventes Hors Réseau

Nos Produits sont destinés à être vendus uniquement dans nos réseaux de distribution. En conséquence, il est interdit de vendre, acheter ou se faire remettre en cadeau nos Produits aux fins de leur revente en dehors de nos réseaux, notamment sur des sites Internet. Au-delà d'une atteinte à nos marques ou à l'intégrité de nos Produits, de tels agissements pourront être de nature à engager la responsabilité civile et le cas échéant pénale de leurs auteurs.

La commande

Avant de passer commande, nous vous invitons à consulter le descriptif de chaque Produit pour en connaître les caractéristiques.

Les différentes étapes à suivre pour commander sont les suivantes :

1. Vous sélectionnez le(s) produit(s) de votre choix et les ajoutez au panier de commande ; vous pouvez à tout moment vérifier le contenu de votre panier, le prix correspondant et procéder à toute modification utile.
2. Vous vous identifiez (e-mail et mot de passe). Si vous êtes nouvelle cliente, vous devez créer un compte et vous identifier en saisissant une adresse électronique valide et un mot de passe (personnel et confidentiel) qui vous serviront ultérieurement pour vous identifier sur le Site.
3. Vous choisissez votre mode de livraison, vous le validez, puis les modalités de paiement parmi celles qui vous sont proposées, que vous validez à leur tour.

Spécificité « OFFRE COURRIER » : Vous vous identifiez par le code offre et votre code client qui se trouvent sur le bon de commande de vos offres courrier. Si vous n'êtes pas encore cliente, il vous suffit de saisir le code offre que vous avez trouvé sur votre feuillet ou magazine.

Dans tous les cas, la fourniture des informations personnelles nécessaires au traitement et à la livraison des commandes est obligatoire. Lorsque vous validez votre commande, vous déclarez accepter l'intégralité des CGV. Votre commande est alors traitée par notre Service Clients. Dès enregistrement de votre commande, un accusé de réception détaillé de celle-ci vous sera envoyé à votre adresse e-mail. Cet accusé de réception récapitule l'ensemble des éléments constitutifs de votre commande, dont le montant exact facturé et les modalités de livraison de votre commande.

Le montant de chaque commande doit être au minimum de 10 euros (y compris pour les « OFFRES COURRIERS »), hors participation aux frais d'envoi. Vous pouvez cependant commander sans montant minimum par téléphone auprès du Service Clients (cf. coordonnées ci-dessus, rubrique « Service Clients & E-mail ») ou en utilisant un bon de commande papier.

Nos systèmes d'enregistrement de la commande valent preuve de la conclusion du contrat de vente et de sa date. Nous attirons votre attention sur le fait que le montant de vos commandes est limité à 150€ par mois et qu'une même référence produit ne peut pas être commandée pour une quantité supérieure à 9 articles par commande.

Nous nous réservons le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel il existerait un arriéré de paiement ou un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, ou pour tout autre motif légitime tenant notamment au caractère anormal de la commande.

Disponibilité des produits

Nos offres de Produits ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

Nous faisons tous nos efforts pour que les Produits présentés sur le Site soient disponibles dans les délais prévus pour la livraison et tenir à jour nos états de stocks disponibles sur notre Site. A titre exceptionnel, il peut toutefois arriver qu'un produit devienne provisoirement indisponible après passation de votre commande.

En cas d'indisponibilité du Produit après passation de votre commande :

- nous nous engageons à vous en informer dans les huit (8) jours suivant l'enregistrement de votre commande et à vous indiquer le délai d'attente pour réception de ce Produit. Si vous le désirez, vous pourrez demander l'annulation (remboursement par chèque dans un délai de 15 jours) ou l'échange de votre commande en nous téléphonant au Service Clients ou en nous contactant par e-mail (coordonnées ci-dessus, rubrique Service Clients).
- nous pouvons également vous adresser un Produit similaire de valeur commerciale équivalente ; si ce Produit ne vous convenait pas, vous pourriez nous le retourner dans un délai de dix jours et nous vous rembourserions alors le Produit et les frais de retour.

Paiement

Le règlement de vos achats sur le Site s'opère exclusivement en Euros.

Yves Rocher peut vous proposer une ou plusieurs des modalités de paiement parmi les suivantes :

- carte bancaire
- PayPal
- Klarna
- carte cadeau Yves Rocher

Il est précisé que :

- en cas de paiement de la commande par carte bancaire : en principe le débit de la carte n'est effectué qu'au moment de l'expédition de votre colis ; à titre marginal le débit de la carte peut dans certains cas être effectué au moment de la commande.
- en cas de paiement par Paypal ou par carte cadeau Yves Rocher, le montant de la transaction est débité à la commande ;
- en cas de paiement avec Klarna, les versements associés au service 'Payer en 3 fois sans frais' sont automatiquement prélevés sur la carte de débit ou de crédit renseignée lors de la validation de la commande, selon le calendrier suivant :
 - o le premier versement est prélevé lorsque la commande est confirmée par Yves Rocher,
 - o les second et troisième versements sont respectivement programmés 30 et 60 jours plus tard.
- Il est également possible de contrôler le calendrier de paiement dans l'application Klarna. Ce mode de paiement peut être soumis à des conditions particulières, à l'acceptation de Klarna et à des obligations d'information spécifiques, que vous êtes invité à consulter avant utilisation de ce moyen de paiement : https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/fr_fr/user

Il est précisé que si votre commande comporte des produits de nos marques-amies avec ou sans produit Yves Rocher, le paiement par carte cadeau n'est pas possible.

Spécificité « OFFRE COURRIER » : Pour les paiements par carte bancaire réalisés au téléphone ou en ligne, le cryptogramme (les 3 chiffres au dos de votre carte) ne doit pas changer entre votre commande et le traitement de la transaction en fin de journée. Si ce cryptogramme change, il est possible que votre banque refuse le paiement. Dans ce cas, nous vous contacterons pour finaliser le règlement. En fonction notamment de l'ancienneté de la cliente auprès de la marque Yves Rocher, du montant de la commande en cours et de précédentes commandes, d'éventuels impayés, nous évaluons les modalités de paiement adaptées à la situation de chaque cliente. Ces modalités vous sont annoncées au moment de l'étape paiement du processus de commande et selon le mode de paiement autorisé par l'offre commerciale concernée. Klarna n'est pas proposé pour l'OFFRE COURRIER. Les cartes cadeaux et e-cartes cadeaux YVES ROCHER ne sont pas utilisables pour l'OFFRE COURRIER.

La réglementation européenne DSP2 a mis en place des dispositions visant à renforcer la sécurité des paiements électroniques, notamment sur internet, et l'accès à des services de banque en ligne plus sûr. L'utilisation du seul code reçu par SMS pour authentifier ces opérations n'est plus suffisant et est progressivement renforcée au moyen d'un dispositif conforme à la nouvelle réglementation. Ces nouveaux dispositifs pourront par exemple reposer sur une application, pour smartphone ou carte SIM (compatible avec tous les mobiles), qui nécessite la saisie d'un code secret ou la vérification d'une donnée biométrique. Ces solutions sont choisies par les établissements bancaires et les prestataires de services de paiement, et proposées à leurs clients. Pour plus de renseignements, veuillez-vous adresser à votre établissement bancaire ou votre prestataire de services de paiement habituel.

Vos transactions de paiement en ligne par carte bancaire sont entièrement sécurisées, vos informations carte bancaire sont directement communiquées de manière cryptée (protocole SSL) à un prestataire de paiement qui consulte les serveurs bancaires afin d'éviter les abus et les fraudes et donne à Yves Rocher l'autorisation de paiement. A aucun moment, Yves Rocher n'est en possession de l'intégralité du numéro de carte que vous avez saisi.

« OFFRE COURRIER » : si vous choisissez de payer dans deux mois, l'ensemble de la transaction est également dirigé en mode crypté vers un serveur de validation bancaire en mode SSL (Secure Socket Layer). Vous effectuez alors vos achats en toute sécurité.

Selon le mode de paiement proposé par l'offre commerciale, certains types de cartes ne seront pas acceptés (cartes prépayées, cartes à demande d'autorisation systématique notamment les cartes Maestro et Electron, cartes hors Europe – liste non exhaustive).

En contrepartie de nos engagements, nous vous demandons de respecter les délais de paiement que nous vous offrons. Nos délais de paiement sont impératifs et l'acceptation de votre colis entraîne automatiquement en cas de retard : l'application d'une clause pénale égale à 25% du montant de la commande impayée et l'application en sus d'une pénalité de retard de 4 Euros maximum par semaine de retard, suivant le montant de la facture impayée.

Les Produits demeurent l'entière propriété de Yves Rocher jusqu'au complet encaissement du prix.

Livraison

Nos ventes et prix s'entendent au départ de la Gacilly à 56201 (Morbihan) en France.

Les Produits sont livrés en France métropolitaine (Corse incluse) et à Monaco uniquement à l'adresse de votre choix indiquée au cours du processus de commande. Il vous appartient de nous fournir exactement toutes les précisions nécessaires au bon acheminement de votre commande.

Nous pouvons vous proposer différents modes de livraison. Le montant de votre participation aux frais d'envoi dépend du mode de livraison que vous choisissez (cf. ci-dessous), il vous est rappelé au moment de l'étape « Livraison » du processus de commande en ligne avant validation de cette dernière.

Selon le mode de livraison choisi, vous serez livré dans un délai indicatif de 2 à 5 jours à compter de la validation de votre commande.

Vous pouvez également, sous réserve de nous en informer par téléphone au 0 805 023 040 (Service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h00 à 19h00, venir prendre votre colis à Yves Rocher Service Clients - 56201 La Gacilly cedex.

1- Livraison à domicile :

Les frais d'envoi forfaitaires pour la livraison standard à l'adresse indiquée lors de votre commande s'élèvent à :

- 4,90 euros pour toute commande.
- Offerts pour toute commande à partir de 25 euros d'achat.

Le montant des frais d'envoi forfaitaires est susceptible de modification.

Spécificité « OFFRE COURRIER » : Le montant de la participation aux frais d'envoi applicable à votre commande est indiqué sur votre bon de commande papier.

2- Livraison en Point de Retrait :

Vous pouvez choisir la livraison en Point de retrait via Colissimo Hors Domicile ou Mondial Relay.

Dans tous les cas, les frais d'envoi forfaitaires pour la livraison en Point de retrait indiqué lors de votre commande s'élèvent à :

- 2,80 euros pour toute commande.
- Offerts pour toute commande à partir de 25 euros d'achat.

Le montant des frais d'envoi forfaitaires est susceptible de modification.

Pour la livraison avec Mondial Relay, vous pouvez suivre votre commande à tout moment [en cliquant ici](#).

Droit de rétractation - Garantie satisfait ou remboursé

Si votre Produit ne correspond pas à votre attente, n'ayez aucune inquiétude, vous bénéficiez d'un droit de rétractation que vous pouvez exercer dans un délai de 14 jours à compter de la réception par vos soins de l'intégralité de votre commande, conformément à la réglementation. Pour exercer ce droit, vous devez dans ce délai nous informer de votre décision de vous rétracter, par exemple par courrier ou par e-mail, ou directement depuis notre Site, en cliquant sur le bouton « retourner un produit » accessible depuis votre compte client, dans la rubrique « suivi de commande » de votre espace personnel. Dans ce dernier cas, nous vous enverrons un accusé de réception par e-mail une fois la demande de rétractation effectuée. Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation [en cliquant ici](#).

En cas d'exercice de votre droit de rétractation, vous devez nous retourner votre Produit à YVES ROCHER Service Clients 56201 La Gacilly cedex :

- dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard suivant la communication de votre décision de vous rétracter ;
- dans son emballage d'origine ;
- en parfait état.

Si l'ensemble des conditions précitées sont respectées, nous nous engageons à vous rembourser le produit concerné dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours à compter de l'information de votre décision de rétractation, le remboursement pouvant toutefois être différé jusqu'à récupération par nos soins de votre produit ou d'une preuve de son expédition. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander l'échange de votre produit plutôt qu'un remboursement.

Si vous optez pour le remboursement, celui-ci interviendra selon les modalités suivantes :

- Le colis est retourné dans son intégralité, nous vous remboursons le prix du colis et les frais d'envoi éventuels (tarif livraison standard), frais de retour à votre charge.

- Le colis n'est pas retourné dans son intégralité (vous conservez un ou plusieurs des articles commandés), nous vous remboursons le prix du (ou des) produit(s) retourné(s), les frais d'envoi éventuels ne sont pas remboursés, les frais de retour demeurant à votre charge.
- Le produit est retourné du fait de notre responsabilité, nous vous remboursons le produit, les frais d'envoi et de retour éventuels.

Spécificité « OFFRE COURRIER » : Vous pouvez exercer votre droit de rétractation directement depuis notre site <http://vpcl.yves-rocher.com> en cliquant sur le bouton « retourner un produit » dans la rubrique « suivi de commande » de votre espace personnel. Nous vous enverrons un accusé de réception par e-mail une fois la demande de rétractation effectuée.

Commandes des consommateurs situés dans un Etat membre de l'Union Européenne autre que la France

Le Site étant un site .fr, si vous êtes un consommateur situé dans un pays de l'UE autre que la France, afin de finaliser votre commande nous vous invitons à contacter notre Service Clients par e-mail. Notre Service Clients pourra ensuite finaliser et exécuter votre commande, étant rappelé que la livraison est limitée à la France Métropolitaine.

Les documents commerciaux (en particulier votre facture) seront mis à votre disposition en langue française. Nous vous rappelons que vos commandes sont soumises à la loi française et aux CGV exclusivement.

Le respect de l'homme et de la nature

Pour votre confort, nos Produits de soin du visage sont garantis hypoallergéniques et tous nos Produits sont testés en laboratoire. Notre entreprise a été l'une des premières entreprises européennes à renoncer à tester ses produits finis sur animaux en décidant, dès 1989 et de manière pionnière dans l'industrie des cosmétiques, de les remplacer par des méthodes alternatives (au sein de l'Union Européenne la mise sur le marché de produits cosmétiques finis testés sur animaux est interdite depuis 2009).

La garantie du consommateur



Notre entreprise adhère au Code Déontologique de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) et au système de Médiation du e-commerce.

Les garanties légales

Tous nos Produits bénéficient des garanties légales de la vente prévues par le droit français que sont la garantie légale de conformité (Code de la Consommation art. L 217-3 et suivants) et la garantie légale des vices cachés (Code Civil art. 1641 et suivants) dans les conditions suivantes :

(Selon Annexe D 211-2 du Code de la Consommation) - Vous disposez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, vous n'êtes tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité vous donne droit au remplacement du produit dans un délai de trente jours suivant votre demande, sans frais pour vous.

Vous pouvez obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le produit ou mettre fin au contrat en vous faisant rembourser intégralement contre restitution du produit, si :

1. Le professionnel refuse de remplacer le produit ;
2. Le remplacement du produit intervient après un délai de trente jours ;
3. Le remplacement du produit vous occasionne un inconvénient majeur notamment lorsque vous supportez définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du produit non conforme ;
4. La non-conformité du produit persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Vous avez également droit à une réduction du prix du produit ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Vous n'êtes alors pas tenu de demander le remplacement du produit au préalable. Vous n'avez pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du produit en vue de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance d'un produit de remplacement.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le produit est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du produit.

Pour exercer ce droit et connaître les modalités de retour des Produits concernés, vous devez contacter le service clients par courrier, téléphone ou e-mail.

Responsabilité

Les Produits proposés à la vente sur le Site sont conformes à la législation française en vigueur.

Yves Rocher ne saurait être tenue pour responsable du fait de l'inexécution de ses obligations ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations si cette inexécution ou ce retard résulte d'un événement imprévisible et échappant à notre contrôle (cas de force majeure) pouvant notamment correspondre à un cas de pénurie, de grève des services postaux, de catastrophes naturelles ou de pandémie.

Par ailleurs, nous déclinons toute responsabilité pour :

- tous dommages résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations mises à la disposition sur le Site,
- et plus généralement tous dommages, directs ou indirects, quelles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences, provoqués en raison de l'accès de quiconque au Site, ou de l'impossibilité d'y accéder, de l'utilisation du Site et /ou du crédit accordé à une quelconque information provenant directement ou indirectement de ce dernier.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites web que le Site. Yves Rocher dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites web contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Par ailleurs, Yves Rocher rappelle que toute création de lien hypertexte vers la page d'accueil du Site ou toute autre page du Site est soumise à l'accord exprès, préalable et écrit de Yves Rocher.

Propriété intellectuelle

En accord avec les lois régissant la propriété des droits littéraires et artistiques ou autres droits similaires, le présent Site et tous les éléments, marques, dessins, modèles, logos, graphiques, etc... se trouvant dans le présent Site ainsi que leur compilation sont la propriété exclusive de Yves Rocher ou de ses fournisseurs, ces derniers ne concédant aucune licence, ni aucun autre droit que celui de consulter le Site.

La reproduction ou l'utilisation de tout ou partie de ces éléments est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdites. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle, sauf autorisation préalable et écrite de Yves Rocher.

Réclamations et médiation

Nous mettons tout en œuvre pour vous donner entière satisfaction, notre Service Clients (coordonnées ci-dessus, rubrique Service Clients) est à votre disposition pour vous renseigner et traiter votre réclamation éventuelle.

Yves Rocher adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et s'engage à appliquer le Code Déontologique du e-commerce et de la vente à distance de la FEVAD.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Yves Rocher adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 – <http://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis d'Yves Rocher restée infructueuse, le Service du Médiateur désigné ci-dessus peut être saisi pour tout litige de consommation à la suite d'un achat à distance et dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître de manière détaillée les modalités de saisine du Médiateur de la FEVAD, [cliquer ici](#).

En cas de réclamation relative à un achat en magasin, nous vous rappelons que vous pouvez saisir la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) 29 Boulevard de Courcelles -75008 Paris - Informations et modalités : mediation-franchise-consommateurs.com. Attention, certains des magasins à l'enseigne YVES ROCHER sont gérés par des commerçants indépendants qui ont pu choisir un autre médiateur que celui mentionné ci-dessus, vous pouvez vous rapprocher du magasin pour connaître les coordonnées du médiateur désigné.

Loi applicable et juridictions compétentes

Les Conditions Générales de Vente et tout contrat de vente conclu suite à l'achat d'un Produit sur le Site sont soumis à la loi française.

Les conditions de vente correspondant aux offres proposées sur le Site qui s'adresse aux consommateurs achetant en France sont exclusivement soumises aux dispositions protectrices des consommateurs applicables en France. Les conditions de livraison proposées ne concernent que la France Métropolitaine. Dès lors, ces conditions s'appliquent à des ventes conclues et exécutées en France.

La langue des Conditions Générales de Vente et de tout contrat est la langue française.

En cas de litige n'ayant pu être résolu à l'amiable (cf. section « Réclamations et Médiation » ci-dessus), les tribunaux français seront seuls compétents.

Modifications des Conditions Générales de Vente Yves Rocher

Compte tenu des évolutions possibles du Site, Yves Rocher se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les nouvelles conditions générales de vente seront, le cas échéant, portées à la connaissance du client par modification en ligne et seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification.