

CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE
www.vichy.fr
En vigueur à compter du 23 août 2021

Nous vous souhaitons la bienvenue sur ce site dédié à la marque VICHY (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 : relationclient@vichy.oaccare.fr

MENTIONS LEGALES

URL du Site: www.vichy.fr

Contact : Courrier électronique : relationclient@vichy.oaccare.fr - Numéro de téléphone : 0 969 320 946 (numéro CRISTAL)

Directeur de la Publication : Aline CRISTIANI

Editeur: société L'OREAL, société anonyme au capital de 112 134 349,60 euros, dont le siège social est 14, rue Royale 75008 PARIS, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 632 012 100 agissant au nom et pour le compte de sa division COSMETIQUE ACTIVE FRANCE et de sa marque VICHY (ci-après la « **Société Editrice** » ou « **Nous** »).

N° de TVA intracommunautaire : FR 10 632 012 100

Hébergeur: société Microsoft France, SAS, dont le siège social est 39 QUAI DU PRESIDENT ROOSEVELT à 92130 ISSY LES MOULINEAUX, FRANCE, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 327 733 184, N° de TVA intracommunautaire : FR 95327733184

1. ACCES AU SITE

Pour accéder et utiliser ce Site, vous devez être âgé(e) de 16 ans ou plus.

Si vous êtes mineur, l'autorisation préalable de vos parents est nécessaire.

Vous pouvez accéder librement et gratuitement au Site, sans inscription ni création de compte préalable.

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. ESSAYAGE AVEC REALITE VITUELLE

Ce Site peut proposer aux Utilisateurs une application de réalité virtuelle permettant d'essayer en ligne du maquillage ou de la coloration pour cheveux. Les Utilisateurs peuvent choisir l'essayage via la webcam de leur appareil ou en téléchargeant une photo de leur appareil.

Le résultat de l'expérience (photo avec le maquillage ou la coloration) peut être téléchargée sur l'appareil de l'Utilisateur et le Site peut offrir la possibilité de partager le résultat sur les réseaux sociaux. Vous êtes libre de ne pas utiliser ce service.

Le résultat de l'expérience n'est pas conservé par Nous, à moins que vous choisissiez le partage sur les réseaux sociaux, dans ce cas, la photo sera conservée pendant 49 heures. La photo sera ensuite automatiquement supprimée après cette période.

Si vous partagez le résultat de l'expérience en dehors de notre application de réalité virtuelle (via le partage natif de votre appareil) Nous ne sommes pas impliqués dans ce partage, Nous ne traitons pas vos données à caractère personnel.

3. ANALYSE DE LA PEAU BASEE SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Ce Site peut proposer aux Utilisateurs un service d'analyse de la peau. Ce service en ligne est capable de détecter et analyser les signes de l'âge de votre peau grâce à l'intelligence artificielle. Votre photo sera analysée et en fonction de votre âge et de votre type de peau, Vous découvrirez la matrice de votre peau et une routine beauté personnalisée. Le Site peut vous donner la possibilité de recevoir la matrice de votre peau ainsi que votre routine beauté personnalisée par e-mail et, si vous le souhaitez, de vous inscrire à la newsletter. Vous êtes libre de ne pas utiliser ce service.

La photo n'est pas conservée et est supprimée immédiatement après l'analyse.

4. TESTS PRODUIT ET ECHANTILLONS

Le Site peut permettre aux Utilisateurs de participer à des campagnes de tests produits et d'échantillons. Ces services ont pour objectif de Nous permettre de recueillir votre avis et vos commentaires sur nos produits afin de répondre au mieux à vos envies et besoins.

Ces services sont régis par des conditions d'utilisation spécifiques et Vous êtes libre d'y participer ou non.

Pour de plus amples informations à propos de ces services et des conditions de participations, nous vous invitons, le cas échéant, à consulter les Conditions d'Utilisation des Campagnes de test produit et échantillons accessibles sur le Site.

5. AVIS / FORUM

Le Site peut permettre aux Utilisateurs de publier des avis (y compris des photos) sur nos produits et services, Nous permettant de mieux cerner vos envies et besoins.

Le Site peut également Vous permettre d'accéder et participer à un Forum où Vous pouvez publier des contenus (commentaires et photos), soit en rejoignant une discussion existante ou soit en créant un nouveau thème.

En publiant un contenu sur le Site, Vous déclarez et garantisiez que :

- Vos avis et contenus sont conformes aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, en particulier à la Charte de Bonne Conduite et aux dispositions relatives à la Propriété Intellectuelle (ci-dessous) ;
- Vous êtes l'auteur des avis et contenus que vous publiez, que Vous ne vous présentez pas sous une fausse qualité ou sous l'identité d'une autre personne, et que Vous n'utilisez pas une fausse adresse e-mail ;
- Vos contenus sont des œuvres originales qui ne contreviennent pas aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers et plus généralement qu'ils sont conformes aux dispositions de l'article 6 « Propriété Intellectuelle » des présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- Tous les avis et contenus que vous publiez sont véridiques et exactes.

Vous garantisiez également que Vous ne publierez aucun avis ou contenu :

- qui contiendrait des informations (y compris tarifaires) relatives aux concurrents de VICHY ou à leurs produits qu'il s'agisse de fabricants, distributeurs ou détaillants de produits de beauté ou de santé ;
- qui aurait un autre objet que celui de donner Votre avis sur les produits listés sur le Site ;
- pour lequel Vous bénéficieriez, de la part d'un tiers, d'une quelconque contrepartie quelle qu'en soit la forme, y compris pécuniaire ;
- qui pourrait constituer une forme de publicité ou sollicitation à acheter (incluant tout avis ou contenu qui éloignerait les utilisateurs du Site et de VICHY ;
- qui contiendrait des références ou adresses URL d'autres sites, des adresses e-mail, des informations de contact ou numéro de téléphone ;
- qui contiendrait des instructions pour créer des virus informatiques ou tout autre élément de nature à endommager des programmes ou fichiers informatiques.

VICHY se réserve le droit, à sa seule discrétion, de limiter ou suspendre l'accès de tout Utilisateur qui ne respecterait pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation et pourra refuser, modifier, corriger ou supprimer tout contenus que VICHY considère comme contrevenant aux présentes. Dans tous les cas, VICHY se réserve le droit à sa seule discrétion de ne pas publier :

- les contenus dupliqués ;
- les avis vides ;
- les avis dans une autre langue que français ;
- les avis inintelligibles (tels que les avis contenant des caractères inconnus ou des expressions incompréhensibles).

Nous ne pouvons pas vous garantir que Vous aurez la possibilité de corriger ou supprimer les avis ou contenus que Vous publiez sur le Site. Tout avis, commentaire ou contenu sera revu afin de s'assurer qu'il respecte les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Les avis, commentaires ou contenus sont généralement publiés dans un délai de 2 semaines

6. 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 du 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 françaises 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 françaises et étrangères et les conventions internationales (y compris toutes réglementations supplétives 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.

7. CHARTE 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 :

- Publier ou fournir des données à caractère personnel pouvant être considérées comme des données « sensibles » :
 - des données révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses ou philosophiques ;
 - l'appartenance à un syndicat ;
 - les données génétiques ou biométriques permettant d'identifier un être humain ;
 - les données relatives à la santé ;
 - les données concernant la sexualité ou l'orientation sexuelle.
- 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 enfantine, vous devez Nous en informer immédiatement à l'adresse de courrier électronique suivante : relationclient@vichy.oaccare.fr , soit en adressant un courrier circonstancié à l'adresse suivante : Cosmetique Active France, 30 rue d'Alsace, 92300 LEVALLOIS PERRET, 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 : relationclient@vichy.oaccare.fr , soit en adressant un courrier circonstancié à l'adresse suivante : Cosmetique Active France, 30 rue d'Alsace, 92300 LEVALLOIS PERRET, 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.

Conformément aux dispositions de l'article 6-I-5 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, 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. **ATTENTION** : Le fait, pour toute personne, de présenter un contenu ou une activité comme étant illicite dans le but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion en lui présentant des informations fausses ou inexactes est puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

8. 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 outils de diagnostic

Les conseils dispensés sur ce Site et/ou les outils de diagnostic 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.

9. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Nous pouvons être amenés à collecter des données à caractère personnel vous concernant, notamment lorsque vous (i) vous 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 VICHY pour :

- Etudes statistiques : nous compilons et étudions vos données ainsi que vos actions (notamment les pages que vous consultez, les publicités sur lesquelles vous avez cliquées) afin de définir votre profil et de mieux adapter nos services à vos attentes. Ces études statistiques sont strictement confidentielles.
- Suivi de la relation client : si vous nous faites parvenir un message, les données sont conservées et utilisées afin d'apporter une réponse à votre demande et d'en assurer le suivi.
- Fourniture de services : l'envoi de newsletters, l'accès à certains espaces de conseil, etc.
- Personnaliser votre expérience sur le Site
- Par ailleurs, et si vous l'avez autorisé en cochant la case à cet effet, nous pourrions être amenés à transférer vos données personnelles à nos partenaires.

Elles sont conservées pendant 3 ans et sont destinées à Cosmétique Active France.

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 : relationclient@vichy.oaccare.fr

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](#).

10. 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 par le Vendeur sur ce Site, nous vous invitons à lire les informations disponibles dans le footer de notre site internet « Gestion des cookies » disponible [ici](#).

11. 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 continuez à utiliser le Site implique que vous acceptez les nouvelles Conditions d'Utilisation.

12. CREDITS

Le Site a été développé pour la Société Editrice par APOTAMOX, société SAS au capital de 69 000 euros, dont le siège social est sis 70 rue des Marais 72000 LE MANS, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le numéro 393 143 722, numéro de téléphone : 02 43 14 10 10.

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 saurait 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 française.

Pour tout problème, merci de prendre contact avec notre Service Client :

relationclient@vichy.oaccare.fr
0 969 320 946 (numéro Cristal)
Du lundi au vendredi de 9h à 19h

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, L'Oréal adhère aux services du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (ci-après le « Médiateur ») dont les coordonnées sont les suivantes : 39 avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 Paris - <http://www.cmap.fr>.

En cas de réclamation écrite non résolue par notre Service Consommateurs, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, [cliquez ici](#). Au niveau européen, la Commission Européenne a également mis en place une plateforme de résolution en ligne des litiges [accessible ici](#).

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

11. CHATBOT

Le Site permet aux utilisateurs de discuter avec un « Expert peau » via la messagerie Facebook. Pour commencer une discussion, les utilisateurs peuvent soit accéder à la messagerie Facebook via leurs identifiants de compte Facebook existant, soit se créer un compte Facebook.

Vous êtes informé que la messagerie Facebook appartient à un tiers. Par conséquent, l'utilisation de la messagerie Facebook via le Site est régie par les conditions d'utilisation déterminé par ce dernier.

Pour en savoir plus sur la manière dont Facebook utilise les données que vous avez partagées avec VICHY, nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité de Facebook

Cette fonctionnalité permet à VICHY de mieux comprendre vos attentes et de vous adresser des recommandations de produits cosmétiques.

Vous êtes libre de ne pas utiliser cette fonctionnalité.

Pour plus d'informations sur votre manière d'interagir avec cette fonctionnalité, nous vous invitons à consulter la Charte de bonne conduite en cliquant [ici](#).
