

CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE / APPLICATION LOREAL ACCESS

En vigueur à compter du 01 mars 2020

Nous vous souhaitons la bienvenue sur ce site / application dédié [au](#) service Access de la Division des Produits Professionnels France de L'Oréal (ci-après le « **Service** »).

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 Service vous acceptez sans réserve les présentes Conditions d'Utilisation. Pour toute demande relative à votre utilisation du Service, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : relationclient@lorealaccess.oaccare.fr

MENTION LEGALES

URL du site Web : www.lorealaccess.com/fr

Contact : Courriel : relationclient@lorealaccess.oaccare.fr

Directeur de la publication : Filip Spacek

Éditeur : société L'OREAL SA , société au capital de 111.623.441 euros , ayant son siège social est au 14, rue Royale 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 632 012 100 agissant au nom et pour le compte des marques de le Divisions des Produits Professionnels (ci-après « **l'Editeur** » ou "**Nous**").

Hébergeur : DOCEBO SPA, une société italienne, dont le siège social est enregistré à Via Parko 47, 20853 Biassono (MB) Italie, immatriculé au numéro 04793690969.

1. **ACCÈS AU SERVICE**

Pour accéder et utiliser ce Service, vous devez être âgés de 16 ans ou plus.

Vous pouvez créer un compte tant sur le site Web que sur l'application, mais dans tous les cas vous ne pourrez modifier votre profile que sur le site web.

L'accès au Service 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 nécessaires pour garder ces codes secrets. Vous pouvez naturellement les modifier à tout moment. Toutefois, le nombre de tentatives d'accès au Service et/ou à certaines de ses rubriques peut être limité afin d'éviter toute utilisation frauduleuse de ces codes. Veuillez nous informer de toute utilisation frauduleuse dont vous pourriez avoir connaissance. En cas de violation des règles énoncées dans les présentes Conditions d'utilisation, Nous nous réservons le droit de suspendre votre accès.

Les frais supplémentaires pour l'accès et l'utilisation d'Internet restent à votre charge.

1.1 **ACCÈS À L'APPLICATION**

Comment la télécharger et y accéder ?

L'Application sera accessible uniquement par téléchargement à partir de L'apple Store et du Google Play store et (ci-après la "Plateforme"). Vous pouvez télécharger depuis la Plateforme (i) une copie de l'Application; et (ii) l'installer sur l'appareil conformément aux instructions fournies lors de l'installation et / ou publiées sur la Plateforme.

Sur quel appareil?

L'installation et l'utilisation de l'Application nécessitent un appareil compatible avec une connexion Internet.

Les systèmes d'exploitation suivants sont compatibles: IOS et Android

Vous assumez la responsabilité exclusive de toute opération liée à l'appareil concerné, ainsi que de tous les frais de télécommunication induits dans le cadre de l'installation, de l'accès et du téléchargement de l'Application.

Votre opérateur peut vous facturer des frais supplémentaires pour accéder à Internet à partir d'un téléphone mobile ou d'une tablette. Nous déclinons toute responsabilité pour les frais de réseau ou d'itinérance liés aux mises à jour de l'Application.

Licence

L'Application vous est concédée sous licence et non vendue.

À la date d'entrée en vigueur des présentes conditions d'utilisation, sous réserve du respect des présentes conditions, nous vous accordons par les présentes une licence non exclusive, révocable et non transférable d'utilisation de l'Application, pendant la période d'utilisation de l'Application, exclusivement pour **par exemple, à des fins d'organisation et de promotion internes / à des fins strictement personnelles et privées, autres**]. Le territoire pour lequel la licence d'utilisation de l'Application est accordée par la présente est la France.

2. **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

a. **Droits de propriété intellectuelle**

Le développement de ce Service a nécessité d'importants investissements. Le Site, l'Application et chacun des éléments qui le composent (marques, images, textes, vidéos, etc.) sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Aucune utilisation, reproduction ou représentation du Service (en tout ou en partie), sur quelque support que ce soit, à d'autres fins, y compris, mais sans s'y limiter, à des fins commerciales, ne sera autorisée. Nous pouvons mettre à votre disposition via ce Service des contenus que vous êtes autorisé à télécharger (ci-après le(s) "Contenu(s) téléchargeable(s)"). Nous vous accordons, pour votre usage personnel et privé uniquement, gratuitement et pour la durée de protection légale des droits de propriété intellectuelle tels que définis par les lois applicables et les traités internationaux, un droit non exclusif et non transmissible d'utiliser le Contenu Téléchargeable. Toute reproduction, représentation, modification ou distribution du Service est

interdite. En téléchargeant ou en utilisant ce Contenu téléchargeable, vous acceptez de l'utiliser conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

b. Droits des tiers

Nous vous rappelons que vous devez obtenir toutes les autorisations et tous les droits nécessaires auprès des ayants droit concernés en relation avec tout contenu que vous souhaitez publier via le Service, y compris tous les droits de propriété intellectuelle et/ou littéraire, artistique et/ou industrielle, et les droits de la personnalité (y compris le droit à l'image), pour permettre votre utilisation paisible de ces contenus. Par exemple, vous devez obtenir ou vous faire céder les droits sur tout contenu (en particulier les photographies) montrant des éléments architecturaux récents, des créations publicitaires ou des créations de vêtements qui pourraient apparaître (acronymes, logos, etc.).

c. Contenu utilisateur publié par le biais de commentaires, de questions aux experts et de fonctionnalités d'évaluation

Nous pouvons mettre à disposition via ce Service un espace dédié aux contenus des utilisateurs, tels que textes, commentaires, évaluations, photos, opinions, etc. (ci-après "**Contenu Utilisateur**").

En publiant du Contenu Utilisateur sur le Service, vous Nous accordez par les présentes une licence gratuite, irrévocable, non exclusive, mondiale et pour la durée de protection légale des droits de propriété intellectuelle tels que définis par les lois applicables et les traités internationaux (y compris toute réglementation complémentaire ou modificative ultérieure) pour reproduire, afficher, utiliser, copier, modifier, adapter, réviser, modifier, distribuer, traduire, créer des œuvres dérivées, intégrer dans d'autres œuvres, distribuer (en tout ou partie) un tel Contenu Utilisateur.

Vous accordez à L'Oréal S.A. le droit d'utiliser votre nom d'utilisateur, votre vrai nom, votre image, votre ressemblance ou toute autre information d'identification en relation avec toute utilisation de votre contenu utilisateur. Ce droit d'usage des droits de la personnalité est accordé pour une période de cinq (5) ans pour les mêmes supports que ceux détaillés dans la disposition ci-dessus.

L'Oréal S.A. peut utiliser, afficher, reproduire, distribuer, transmettre, combiner avec d'autres matériels, modifier et/ou éditer le Contenu Utilisateur pour des raisons légales et/ou réglementaires de la manière qu'elle juge appropriée (tout en maintenant le sentiment original), sans aucune obligation envers vous.

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

- Affichage dans tous les formats, en quantité illimitée,
- Presse, nombre illimité de parutions,
- Édition, nombre illimité de parutions, en particulier édition à des fins de communication interne, y compris la force de vente et le réseau de distribution (grossistes, détaillants, agents, etc.), événements, dépliants pour congrès, salons, stands... ; communication B-to-B, dans la presse professionnelle, pour un nombre illimité de publications et/ou quantités ;
- Publication électronique, informatique, numérique, multimédia, Internet et Intranet, via n'importe quel site web (quel que soit le site et/ou le support, y compris les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, YouTube ou Dailymotion), nombre illimité d'encarts et de diffusions,
- par l'intermédiaire de tout support publicitaire (y compris la publicité dans les points de vente au détail et sur les produits de marque du Groupe L'ORÉAL (ci-après les « **support(s)** »).

Vous confirmez et acceptez que : (i) vous possédez tous les droits sur le Contenu Utilisateur et/ou que vous avez l'autorisation de toute(s) personne(s) titulaire(s) de droits de propriété intellectuelle ou de droits de la personnalité sur le Contenu Utilisateur d'accorder les droits figurant dans les présentes ; (ii) vous et toute autre personne(s) figurant dans le Contenu Utilisateur êtes âgés de 16 ans ou plus ; et (iii) L'utilisation par L'Oréal de votre Contenu Utilisateur ne contreviendra ni à aucune loi, ni aux droits des tiers. L'Oréal S.A. a le droit de divulguer votre identité à tout tiers qui prétend que le Contenu Utilisateur viole ses droits.

Si votre Contenu Utilisateur contient une recommandation ou un témoignage de nos produits ou services, vous convenez en outre qu'il s'agit d'une expression véridique et exacte de votre croyance honnête basée sur l'utilisation des produits de L'Oréal S.A. et que vous avez révélé avoir reçu tout produit gratuit ou incitatif en échange de la fourniture de votre Contenu Utilisateur.

Vous êtes informé que lesdits réseaux sociaux sont des plates-formes appartenant à des tiers et que, par conséquent, la diffusion et l'utilisation du Contenu Utilisateur via lesdits réseaux sociaux seront régies par les conditions d'utilisation définies par lesdits tiers. Par conséquent, Nous ne saurions être tenus responsables de toute utilisation du contenu par Nous ou par des tiers conformément aux conditions d'utilisation définies par les réseaux sociaux, y compris, sans limitation, en termes de portée et de durée des droits sous licence, et de suppression du contenu. Vous êtes responsable du traitement de toute réclamation d'un tiers concernant l'utilisation du Contenu conformément aux conditions d'utilisation définies par les réseaux sociaux.

En outre, nous vous rappelons que tout Contenu peut être référencé sur un moteur de recherche et donc être accessible à un public extérieur au Service. Vous reconnaissez et acceptez que le Contenu Utilisateur pourrait faire l'objet d'une communication "virale" (communication de bouche à oreille) sur des sites tiers et que L'Oréal S.A. ne pourra être tenu pour responsable de toute réclamation ou action à cet égard.

Cette autorisation nous donne la possibilité d'adapter votre Contenu tel qu'initialement fixé et/ou d'apporter toute clarification au Contenu Utilisateur que Nous jugerons utile, à condition que le Contenu Utilisateur ne modifie pas votre image ou vos mots.

De plus, l'utilisation du Contenu Utilisateur peut contenir des informations anonymes telles que votre ville, pays ou âge, et/ou, si vous l'avez expressément autorisé, des informations permettant votre identification telles que votre prénom, ou votre adresse e-mail.

Vous acceptez que L'Oréal S.A. ne vous rémunère pas pour l'utilisation de votre Contenu Utilisateur et/ou de tout droit de propriété intellectuelle qui y serait relatif.

Tout Contenu Utilisateur que vous pourriez publier via ce Service sera choisi par vous et sous votre seule responsabilité. Cependant, nous tenons à vous rappeler que le Contenu Utilisateur ne doit pas entrer en conflit avec la législation applicable, l'ordre public ou les bonnes mœurs, ou avec les principes énoncés dans le présent document. A cet égard, Nous nous réservons le droit de supprimer à tout moment tout Contenu Utilisateur qui ne serait pas conforme aux présentes Conditions d'utilisation, y compris le Code de conduite.

En outre, si vous accédez au Contenu Utilisateur créé par un autre utilisateur, vous êtes tenu de respecter les droits de cet utilisateur et, en particulier, de ne pas reproduire ou diffuser ledit Contenu publié via d'autres médias sans le consentement préalable de l'utilisateur concerné.

Si vous changez d'avis au sujet du partage de votre contenu d'utilisateur, veuillez-vous désabonner en nous contactant à relationclient@lorealaccess.oaccare.fr ou utilisez le formulaire de contact si disponible sur le Service. Les présentes Conditions Générales peuvent être mises à jour régulièrement par L'Oréal S.A. : veuillez les consulter chaque fois avant de publier sur le Service.

3. CODE DE CONDUITE

Nous soutenons les valeurs de tolérance et de respect des autres.

Pour cette raison, en utilisant ces Services, vous acceptez de ne pas :

- Publier ou fournir toute donnée qui peut être considérée comme " sensible " selon la réglementation sur la protection des données à caractère personnel.
 - Données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses ou philosophiques Ou l'appartenance syndicale ;
 - Données génétiques, données biométriques traitées dans le seul but d'identifier un être humain ;
 - Données relatives à la santé ;
 - Données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne ;
- Transmettre tout commentaire raciste, violent, xénophobe, malveillant, grossier, obscène ou illégal ;
- Enfreindre les règles applicables du droit de la concurrence, notamment en partageant illégalement avec vos concurrents des informations sensibles sur le plan de la concurrence (telles que, notamment, des informations sur les prix de vos produits ou services, vos coûts ou votre stratégie commerciale), ou en vous accordant sur des pratiques ayant pour objet ou effet la prévention, la restriction ou la distorsion de la concurrence sur le marché (comme, entre autres, la fixation de prix avec des concurrents ou la modification de la dynamique concurrentielle du marché de manière illicite).
- Diffuser tout contenu pouvant être préjudiciable, diffamatoire, non autorisé, malveillant ou portant atteinte à la vie privée ou aux droits de la personnalité, incitant à la violence, à la haine raciale ou ethnique ou qualifié de grossière indécence ou d'incitation à commettre certains crimes ou infractions ;
 - Utiliser le Service à des fins politiques, de propagande ou de prosélytisme ;
 - Publier tout contenu publicitaire ou promouvoir tout produit et/ou service en concurrence avec la ou les marques affichées sur le Service ;
 - Détourner le Site de l'usage auquel il est destiné, y compris en l'utilisant comme un service de rencontre ;
 - Diffuser toute information susceptible de permettre directement ou indirectement l'identification nominative et spécifique d'une personne sans son consentement préalable et exprès, tel que son nom, son adresse postale, son adresse électronique, son numéro de téléphone ;
 - Diffuser toute information ou contenu qui pourrait déranger les plus jeunes ;
 - Intimider ou harceler les autres ;
 - Mener des activités illégales, y compris celles qui peuvent porter atteinte aux droits de quiconque sur les logiciels, les marques de commerce, les photographies, les images, les textes, les vidéos, etc ;
 - Diffuser du contenu (y compris des photographies et des vidéos) faisant figurer des mineurs.

En publiant sur le Service, vous déclarez et garantissez que :

- Vous ne tiendrez pas L'Oréal S.A., ou toute personne agissant au nom de L'Oréal S.A., responsable de toute réclamation ou demande liée à l'utilisation de votre Contenu Utilisateur ;
- votre message est conforme aux présentes conditions d'utilisation ;
- vous êtes l'auteur du message, que vous n'usurpez pas l'identité d'une autre personne et que vous n'utilisez pas une fausse adresse électronique ou que vous n'induisez pas en erreur quant à l'origine de votre commentaire ;

- votre message est votre œuvre originale et ne viole pas les droits de propriété intellectuelle de tiers ;

- tout le contenu que vous publiez est véridique et exact.

De plus, vous acceptez et garantissez que vous ne soumettez aucun Contenu Utilisateur :

- qui contient des informations (y compris les prix) sur les concurrents de L'Oréal ou leurs produits (à savoir d'autres fabricants et/ou distributeurs et/ou détaillants de produits de santé et de beauté) ;

- pour lequel vous obtiendrez une compensation ou un avantage monétaire de la part d'un tiers ou qui pourrait être interprété comme une publicité ou une sollicitation d'achat (ce qui inclut tout contenu qui éloigne les affaires de L'Oréal de ses clients) ;

- qui comprend toute information faisant référence à d'autres sites Web, adresses URL, adresses électroniques, coordonnées ou numéros de téléphone ;

- qui contient des virus informatiques ou d'autres programmes ou fichiers informatiques potentiellement perturbateurs ou nuisibles, ou des instructions sur la façon de les créer.

NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE LIMITER OU DE SUSPENDRE L'ACCÈS À TOUT UTILISATEUR QUI ENFREINT LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION ET DE REFUSER D'AFFICHER, DE MODIFIER, D'ÉDITER OU DE SUPPRIMER TOUT CONTENU UTILISATEUR QUE NOUS JUGERONS, À NOTRE SEULE DISCRÉTION, CONTRAIRE AUX PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION.

De plus, nous nous réservons le droit de ne pas publier :

- un contenu dupliqué ;

- des avis erronés ;

- tout contenu inintelligible (tel que le contenu qui contient des caractères aléatoires et des chaînes de mots vides de sens).

Nous ne pouvons pas garantir que vous serez en mesure de modifier ou de supprimer tout contenu que vous avez soumis.

Si vous avez connaissance d'un Contenu d'Utilisateur susceptible de faire l'apologie de crimes contre l'humanité, d'inciter à la haine raciale et/ou à la violence, ou de se rapporter à la pornographie enfantine, vous devez Nous en informer immédiatement à l'adresse électronique suivante relationclient@lorealaccess.oaccare.fr, ou par voie postale à l'adresse suivante : Service Clients L'Oréal ACCESS – 30 rue d'Alsace – 92300 Levallois-Perret, en précisant dans votre email/lettre la date à laquelle vous avez découvert ledit contenu, votre identité, l'URL, la description du contenu contesté et l'identifiant de l'utilisateur de l'auteur.

Si vous estimez qu'un Contenu Utilisateur enfreint les principes énumérés ci-dessus, vos droits ou ceux d'un tiers (par exemple, toute violation, insulte, atteinte à la vie privée), vous pouvez envoyer une notification à l'adresse électronique suivante : relationclient@lorealaccess.oaccare.fr, ou par voie postale à l'adresse suivante : Service Clients L'Oréal ACCESS – 30 rue d'Alsace – 92300 Levallois-Perret, en précisant dans votre email/lettre la date à laquelle vous avez découvert ledit contenu, votre identité, l'URL, la description du contenu rapporté et l'identifiant de l'utilisateur 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, ladite notification doit 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.

Tout avis incomplet peut ne pas être pris en considération. **AVERTISSEMENT** : Le fait pour quiconque de signaler un contenu ou une activité comme étant illégal afin d'en obtenir la suppression ou d'en arrêter la diffusion en soumettant des informations fausses ou inexactes est passible d'une peine de prison d'un an et d'une amende de 15.000 euros.

4. INFORMATIONS CONTENUES SUR LE SERVICE

a. Dispositions générales

Nous vous rappelons que des inexactitudes et omissions peuvent apparaître dans les informations disponibles sur ce Service, notamment du fait de tiers. Nous nous engageons par les présentes à supprimer les inexactitudes ou à compléter ces informations dans les plus brefs délais.

b. Conseils et profil beauté

Les conseils fournis sur ce Service et/ou les outils mis à disposition pour définir votre profil de beauté ne sont que des simulations destinées à obtenir des conseils d'experts en cosmétique.

Les informations qu'ils fournissent sont strictement indicatives et ne sauraient en aucun cas remplacer un diagnostic médical ou une consultation clinique, ni se substituer à un traitement médical.
En conséquence, Nous ne pouvons garantir votre entière satisfaction quant aux conseils résultant de l'utilisation de ces outils et n'assumons aucune responsabilité quant à l'usage 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 dans le cadre du Service peuvent vous conduire vers des sites Web édités par des tiers et dont Nous ne pouvons contrôler le contenu. Par conséquent, dans la mesure où ces liens hypertextes ont été inclus sur ce Service dans le seul but de faciliter votre expérience de navigation sur Internet, la recherche de sites Web de tiers sera votre propre décision et votre seule responsabilité.

5. DONNÉES PERSONNELLES

Nous pouvons être amenés à collecter des données personnelles vous concernant, en particulier lorsque vous : (i) vous abonnez à un service ; (ii) téléchargez du Contenu téléchargeable ; (iii) ouvrez une session ; (iv) faites une demande de jeu/concours ; (v) nous envoyez un courriel ; (v) répondez à un sondage ou une étude.
Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, veuillez consulter notre politique de confidentialité.

6. COOKIES

Les cookies sont de petits fichiers qui sont laissés sur votre appareil lorsque vous naviguez sur le Site (tels que les pages consultées, la date et l'heure de cet accès, etc.) et qui peuvent être lus lorsque vous accédez au même Site (**ci-après "Cookies"**).

Pour plus d'informations sur l'utilisation des cookies, veuillez consulter notre tableau des cookies.

7. MODIFICATION DU SITE ET DES CONDITIONS D'UTILISATION

Nous pouvons modifier le contenu et les informations figurant sur le Service ainsi que les présentes Conditions d'utilisation, notamment à des fins de conformité à toute nouvelle législation et/ou réglementation applicable et/ou pour améliorer le Site.

Toute modification vous sera notifiée via le Site et / ou l'Application avant d'entrer en vigueur en vertu des présentes conditions d'utilisation. Sauf si la modification nécessite votre approbation expresse, votre utilisation continue du Service sera considérée comme votre acceptation des nouvelles conditions d'utilisation.

8. CRÉDITS

Le Service a été développé pour l'Editeur par DOCEBO S.p.A., société anonyme au capital de 762.161 EUR, dont le siège social est situé Via Aldo Moro 1 20846, Macherio (MB) - ITALIE, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Macherio sous le numéro 04793690969 ;

Numéro de téléphone : +39 39 232 3286

9. RESPONSABILITÉ

Nous nous efforçons maintenir l'accès au Service et au contenu téléchargeable en tout temps. Toutefois, Nous ne pouvons garantir la disponibilité et l'accessibilité permanente du Site. En effet, nous pouvons être amenés à suspendre momentanément l'accès à tout ou partie du Service, notamment à des fins de maintenance technique.

Il est en outre précisé que l'Internet et les réseaux informatiques ou de télécommunication ne sont pas exempts d'erreurs et que des interruptions et des pannes peuvent survenir. Nous ne pouvons fournir aucune garantie à cet égard et ne saurions donc être tenus responsables de tout dommage pouvant découler de l'utilisation de l'Internet et des réseaux informatiques ou de télécommunication, y compris, sans que cette liste ne soit limitative :

- Mauvaise transmission et/ou réception de données et/ou d'informations via Internet ;
- Toute intrusion extérieure ou virus informatique ;
- Tout équipement de réception ou réseau de communication défaillant ; et
- Tout dysfonctionnement d'Internet susceptible d'entraver le bon fonctionnement du Service.

Enfin, notre responsabilité ne pourra être engagée qu'au titre de dommages directs, à l'exclusion de tout autre dommage ou préjudice de quelque nature que ce soit, en particulier, de tout dommage indirect lié, sans que cette liste ne soit limitative, à toute perte de profit, de revenu ou de perte de clientèle.

10. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par la loi française.

Pour toute question, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle :

Service Clients L'Oréal ACCESS - 30 Rue d'Alsace - 92300 LEVALLOIS PERRET

relationclient@lorealaccess.oaccare.fr

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.