

Conditions générales d'utilisation du programme de Fidélité Carte Complice

Mis à jour le 20 Octobre 2016

Les présentes conditions générales s'appliquent aux cartes de fidélité émises par la société SM2C dans les magasins adhérents à la carte Complice (ci-après dénommés les ENSEIGNES PARTENAIRES). La liste des magasins participants est disponible, sur simple demande par courrier adressé à SM2C Service Clients Carte Complice – 9 rue d'Italie Zac Chatoire 97430 LE TAMPON.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les adhérents ont accès au programme de Fidélité.

Les présentes conditions générales annulent et remplacent les précédentes versions et sont les seules valables.

Préambule

e

La société SM2C dont le siège est situé au 9 rue d'Italie Zac Chatoire 97430 LE TAMPON, a mis en place pour les magasins adhérents à la carte Complice, situés dans le département d'outre-mer de la Réunion, un programme de fidélisation de clientèle par l'intermédiaire de cartes siglées au nom de Carte COMPLICE.

La carte COMPLICE n'est pas un moyen de paiement. Elle permet à son titulaire, au moment de ses achats chez les ENSEIGNES PARTENAIRES, de pouvoir cumuler des avantages commerciaux signalés chez les partenaires Complice, par voie d'affichage, de catalogues ou par tout autre moyen. Les avantages ainsi réservés au titulaire de la carte sont attribués lors de son passage en caisse.

1. Adhésion – Délivrance de la carte

Les cartes de fidélité Complice sont délivrées gratuitement sur simple présentation d'une pièce d'identité aux personnes physiques, âgées de plus de 18 ans. Chaque carte est strictement personnelle et seul l'adhérent peut bénéficier de ces avantages.

La participation au programme de Fidélité est effective à compter de la première utilisation de la carte de fidélité. L'adhérent ayant rempli et remis son bulletin d'adhésion est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales et y adhérer sans réserve.

Dans l'hypothèse où l'Adhérent ne remet pas son bulletin d'adhésion dans un délai de 30 jours à compter de la remise de sa Carte, SM2C se réserve le droit de désactiver, de manière définitive, ladite Carte. Les Avantages cumulés seront définitivement perdus et ne pourront donner droit à une quelconque compensation.

2. Retrait de la carte

L'adhérent sera tenu pour responsable de tout manquement aux présentes conditions générales, ou toute utilisation abusive ou frauduleuse de la carte par lui-même ou par un tiers, entraînant de plein droit l'exclusion de l'adhérent et la désactivation de sa carte.

En cas de violation des présentes conditions ou d'utilisation abusive ou frauduleuse de la carte, l'intégralité des avantages de l'adhérent sera annulée.

Les ENSEIGNES PARTENAIRES se réservent le droit d'opérer tout contrôle quant à l'utilisation de la carte. Ces contrôles peuvent intervenir à tout moment, dès lors que l'adhésion au programme de fidélité n'a pas été refusée par l'adhérent.

3. Perte et vol

En cas de perte ou de vol de la carte de fidélité, l'adhérent devra appeler dans les meilleurs délais le service clients au numéro suivant : 08 20 71 88 86. En cas de perte ou de vol de la carte, l'émetteur de la carte est déchargé de toute responsabilité.

4. Changement de données personnelles

Tout changement d'adresse, de nom ou toute indication pouvant être nécessaire devra être notifié par écrit dans les meilleurs délais à SM2C Service Clients Carte Complice – 9 rue d'Italie Zac Chatoire 97430 LE TAMPON. L'adhérent garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et sera seul responsable de toute indication erronée, incomplète ou obsolète.

5. Avantages attachés au programme.

L'adhérent doit présenter sa carte de fidélité au moment de ses achats. A défaut de présentation avant l'encaissement des achats, les avantages ne pourront être pris en compte.

L'adhésion au Programme permet aux seuls Adhérents de :

- Bénéficier de remises immédiates en caisse sur les produits identifiés en magasin.
- Cumuler des euros dans leur cagnotte.
- Bénéficier de services réservés aux adhérents.

L'adhérent est informé du fait que l'accumulation des avantages sur sa carte de fidélité sera centralisée par la société émettrice de la carte de fidélité quelle que soit l'identité de l'enseigne partenaire auprès de qui les avantages auront été acquis.

Pour un même achat, les avantages ne peuvent être attribués qu'une seule et unique fois, indépendamment du nombre de cartes présentées par l'adhérent. L'octroi des avantages étant conditionné à l'achat de produits, en cas de demande de remboursement du ou des produits achetés, le montant des avantages octroyés sera automatiquement débité du compte de l'adhérent.

Des avantages supplémentaires peuvent également être proposés aux adhérents par les partenaires à l'occasion d'offres spéciales qui feront l'objet d'une communication spécifique. Dans ce cas, seules les conditions spécifiques figurant dans la communication de l'offre seront prises en compte dans le calcul du nombre d'avantage acquis par le client. Tel que défini en préambule, une seule carte permet de cumuler des avantages auprès de toutes les ENSEIGNES PARTENAIRES. Les avantages collectés par l'adhérent avec sa carte dans les différentes enseignes partenaires sont tous gérés par une société qui en assume la responsabilité financière.

6. Renseignements sur le compte Fidélité

Pour tout renseignement sur son compte, notamment auprès du Service Clients, il sera demandé à l'adhérent de communiquer le numéro de sa carte et sa date de naissance afin de vérifier son identité.

Toute réclamation devra être adressée par courrier à SM2C – Service Clients Carte Complice – 9 rue d’Italie Zac Chatoire 97430 LE TAMPON, dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de la transaction concernée.

7. Durée de validité des avantages

Les avantages obtenus sur présentation de cette carte au cours d’une année civile (du 1^{er} Janvier au 31 Décembre) sont valables jusqu’au dernier jour de Février de l’année suivante.

La non-utilisation de la Carte pendant une période douze (12) mois consécutifs entraîne sa désactivation automatique. L’adhérent pourra se manifester auprès du service clients par courrier recommandé dans un délai maximum de 3 mois avant la désactivation définitive de la carte. En pareille hypothèse, les euros cumulés seront définitivement perdus et ne pourront donner droit à une quelconque compensation.

8. Utilisation des avantages.

Les euros cumulés sur le compte de fidélité sont disponibles dès le lendemain de l’achat dans la « cagnotte » de l’Adhérent. Ils sont disponibles dans la cagnotte de l’Adhérent et peuvent être utilisés, en tout ou partie, à la date souhaitée par l’Adhérent, sous réserve pour ce dernier d’indiquer son souhait d’utiliser sa cagnotte avant le règlement de ses achats, de présenter la Carte physique dûment activée.

L’Adhérent pourra compléter son paiement par tout autre mode de paiement autorisé par les Magasins et précisé dans les conditions générales de vente disponibles à l’accueil des Magasins.

Toute cession à titre gratuit ou onéreux et tout échange d’euros figurant sur la carte de fidélité de l’adhérent sont interdits.

Les euros cumulés ne pourront être convertis en numéraire.

Les euros obtenus suite à une erreur du système informatique ne sont pas utilisables par l’Adhérent et peuvent à tout moment être retirés de la Carte.

Afin d’éviter les éventuelles fraudes, il sera demandé une pièce d’identité valable à l’adhérent lors de l’utilisation de sa « cagnotte » ou autres avantages commerciaux.

9. Responsabilité

En cas de dysfonctionnement technique, la base de données gérée par la société SM2C fait foi.

La société SM2C et les ENSEIGNES PARTENAIRES sont exonérés de toute responsabilité pour toute conséquence, directe ou indirecte, des éventuelles anomalies de fonctionnement de la carte, quelle qu’en soit leur cause. Dans un souci de satisfaction de la clientèle, elle fera néanmoins tout son possible pour conserver au titulaire, en cas d’anomalie, le bénéfice des avantages acquis.

10. Modification du programme

Les ENSEIGNES PARTENAIRES se réservent le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans formalité et sans délai. En pareille hypothèse les ENSEIGNES PARTENAIRES en informeront les adhérents notamment sur les sites internet des enseignes et par voie d’affichage. Dans les cas où une ENSEIGNE PARTENAIRE cesserait de participer au programme de Fidélité, les avantages collectés avec les cartes Complice auprès de cette ENSEIGNE PARTENAIRE resteraient acquis à l’adhérent.

Les ENSEIGNES PARTENAIRES se réservent le droit de modifier les barèmes d’acquisition standards et d’établir des barèmes ou des forfaits spéciaux lors d’opérations promotionnelles.

En cas d’arrêt du programme, les ENSEIGNES PARTENAIRES avertiront les adhérents un mois avant le jour de l’arrêt du programme, afin de leur laisser la possibilité d’utiliser leurs avantages.

11. Communication

Tout adhérent qui en aura exprimé le consentement préalable pourra recevoir par Internet et téléphone (fixe ou mobile) des informations commerciales relatives au programme de fidélité ou à des partenaires commerciaux contractuellement liés aux programmes. L’adhérent pourra également recevoir ces informations commerciales en se connectant sur les éventuels sites des ENSEIGNES PARTENAIRES.

12. Informatique et libertés

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, les réponses au questionnaire d’adhésion au programme de fidélité des ENSEIGNES PARTENAIRES sont facultatives à l’exception des données suivies d’un astérisque sur le bulletin d’adhésion obligatoires pour la prise en compte de l’adhésion. Les données feront l’objet d’un traitement informatisé destiné à la société SM2C et à ses prestataires pour la gestion du programme.

Dans le cadre de l’adhésion au programme de fidélité des ENSEIGNES PARTENAIRES, les adhérents pourront recevoir par voie postale, téléphonique, email et/ou sms des offres ou informations commerciales personnalisées des ENSEIGNES PARTENAIRES sauf opposition expresse de leur part en s’adressant par courrier à SM2C Service Clients Carte Complice – 9 rue d’Italie Zac Chatoire 97430

LE

TAMPON.

Pour permettre le calcul de ses avantages, l’adhérent autorise chaque ENSEIGNE PARTENAIRE à communiquer toute information à toute autre ENSEIGNE PARTENAIRE le concernant et réciproquement, y compris celles relatives au cumul des euros acquis par l’adhérent.

Les informations et les traitements automatisés effectués pourront être communiqués en toute confidentialité, à des partenaires contractuellement liés aux ENSEIGNES PARTENAIRES notamment pour la mise en œuvre d’opérations commerciales personnalisées et individualisées par voie postale ou téléphonique et pour leur usage exclusif. L’adhérent peut s’opposer à ces communications et bénéficie d’un droit d’accès et de rectification quant à ces informations en s’adressant par courrier à SM2C Service Clients Carte Complice – 9 rue d’Italie Zac Chatoire 97430 LE TAMPON.

Les informations et les traitements automatisés effectués pourront être communiqués en toute confidentialité, à des partenaires contractuellement liés aux ENSEIGNES PARTENAIRES notamment pour la mise en œuvre d’opérations commerciales personnalisées et individualisées par voie électronique (mail, sms) et pour leur usage exclusif, sous réserve de l’accord préalable exprès de l’adhérent.

La société SM2C a déclaré auprès de l’Autorité française en matière de Protection des Données (Commission Nationale Informatique et Libertés – CNIL) le traitement des données personnes concernées.

NOTA : Les éléments de responsabilité des adhérents relatifs aux cookies et fonctionnement des réseaux Internet sont précisés dans les conditions générales d’utilisation de chaque site Internet des ENSEIGNES PARTENAIRES.