

Conditions générales d'utilisation de la « Carte de Fidélité » Carrefour, Carrefour Market et Carrefour Express

La société ULYSSE HYPER DISTRIBUTION (UHD) exploitant des magasins Carrefour/Carrefour Market/Carrefour Express propose le «Programme Fidélité» à sa clientèle :

1 - Objet du «Programme de Fidélité Carrefour »

1) Ce programme permet au bénéficiaire de «La Carte de Fidélité Carrefour», sur simple présentation de celle-ci lors de son passage en caisse, de profiter de réductions de prix sur certains produits («Les Réductions exceptionnelles») et de profiter de remises de points («Les Remises des Points Fidélité ») dans tous les magasins Carrefour /Carrefour Market/Carrefour Express, ou toute autre enseigne de la société UHD, participant au programme de fidélité.

Les points fidélité sont en fait une Remise commerciale accordée sous forme de points, au titre de chaque achat effectué par un Client adhérent. Un point correspond à 1 millime de remise.

Le Client adhérent peut convertir ses «Remises des points Fidélité» immédiatement au moment de chaque achat en cadeaux ou en bons d'achat, sauf s'il choisit délibérément de les cumuler afin d'obtenir un «Cadeau Fidélité» ou un «Bon d'achat Fidélité» d'une valeur supérieure.

2) «Les Remises des Points Fidélité » sont accordées et enregistrées sur le compte du Client (le «Compte Fidélité ») et sont convertibles par ce dernier à tout moment et à sa libre utilisation en cadeaux (« Cadeaux Fidélité») ou en bons d'achat («Bons d'Achat Fidélité ») à valoir dans les magasins Carrefour/Carrefour Market/Carrefour Express participant au «Programme de Fidélité».

Un Client disposant d'un solde de «Remises des Points Fidélité» inférieur à la valeur de cadeau ou du bon d'achat la plus faible disponible en Boutique cadeau Fidélité, peut transformer ses points en formulant une demande écrite auprès de l'accueil fidélité, qui se charge de lui transformer ses points en une valeur équivalente dans un délai maximal de 48 heures ouvrables.

3) Le «Programme de Fidélité Carrefour»est ouvert à tous les titulaires de «La Carte de Fidélité Carrefour» en cours de validité.

4) «La Carte de Fidélité» n'est en aucun cas une carte de paiement.

Elle permet de bénéficier des «Remises des Points Fidélité » et donne droit à des «Réductions exceptionnelles» dans les points de vente Carrefour /Carrefour Market / Carrefour Express.

5) Le bénéfice de l'utilisation de la «Carte de Fidélité Carrefour» peut être étendu par UHD à toute autre enseigne commerciale qu'elle pourrait exploiter.

2 - Adhésion au «Programme de Fidélité Carrefour»

1) «La Carte de Fidélité Carrefour» peut être retirée auprès des magasins Carrefour /Carrefour Market/ Carrefour Express participant au «Programme de Fidélité », contre la remise par l'adhérent d'un bulletin d'adhésion dûment rempli et signé. Ce bulletin est disponible dans les magasins Carrefour, Carrefour Market et Carrefour Express.

«La Carte de Fidélité» peut aussi être commandée sur le site internet www.carrefourtunisie.com et être retirée dans un des magasins mentionnés sur le site internet.

Les personnes physiques peuvent se voir remettre la carte et en faire valoir leurs droits.

2) Il ne pourra être délivré qu'**une seule carte de fidélité par foyer** (personnes vivant sous le même toit et, ayant la même adresse). Avec cette carte, la société UHD remettra à l'adhérent 3

cartes porte-clés (mini-cartes) afin de permettre aux membres d'un même foyer de consolider les «Remises des Points Fidélité » sur le même «Compte Fidélité».

3) Au moment de la délivrance de la Carte de Fidélité auprès des magasins Carrefour / Carrefour Market/ Carrefour Express, il est obligatoire de présenter une pièce d'identité.

Tout bulletin de participation comportant une anomalie (incomplet, erroné, illisible ou non signé) ne sera pas pris en compte.

4) La signature de l'adhérent du bulletin d'adhésion entraîne la conclusion d'un contrat entre UHD et le Client adhérent régi par les présentes conditions générales.

5) L'adhérent ou tout membre de son foyer porteur de la carte ou la carte porte-clé peut convertir les remises des points Fidélité en «Bons d'Achat Fidélité » ou en «Cadeaux Fidélité».

Les adhérents autorisent toutes les vérifications concernant leur identité et leur domicile par UHD.

L'adhésion au «Programme de Fidélité» est limitée à 1 (une) par foyer (personnes vivant sous le même toit). Toute tentative de fraude de la part d'un adhérent pourra entraîner la nullité de sa carte de fidélité.

Aucune inscription à ce programme par courrier ou par téléphone ne sera prise en compte.

3 - Les avantages de base du «Programme de Fidélité»

1) Les «Points Fidélité»

Le «Programme de Fidélité » permet à ses adhérents de bénéficier des remises des points Fidélité enregistrées sur leur «Compte Fidélité». Ce compte s'alimentera automatiquement lors de chaque passage en caisse, sur présentation par l'adhérent de sa Carte de Fidélité, grâce aux:

« Points Fidélité Magasin »: Les magasins Carrefour / Carrefour Market/ Carrefour Express offrent des remises de points qui seront automatiquement enregistrées dans le «Compte Fidélité» pour récompenser l'adhésion à la carte et le montant de l'Achat.

Les points sont attribués en fonction du montant d'achat des tickets selon le barème en vigueur géré par le Service Fidélité UHD. Les points sont distribués selon le palier de montants d'achat, et ce quel que soit le montant de l'opération d'achat.

Les remises des points fidélité magasin sont accordées à chaque passage en caisse; elles sont accordés en considération de chaque achat et ne sont pas tributaire d'une fréquence de passage.

2) Les «Remises exceptionnelles»

Le «Programme de Fidélité » permet à ses adhérents de profiter de réductions de prix sur certains produits. L'adhérent bénéficiera de réductions sur une liste de produits, variables par quinzaine et signalés en magasin, par des affichettes, et/ou dans les catalogues ou par tout autre moyen.

4 -La conversion des «Remise des PointsFidélité» en «Bon d'achat Fidélité» et en «Cadeaux Fidélité»

1) Le principe des Remises des points fidélité

- L'ensemble des «Remises des Points Fidélité» sera enregistré sur le «Compte Fidélité ». Le ticket de caisse, lors de chaque passage caisse, reprendra le nombre de points enregistrés sur le compte du Client et non encore utilisés.

- Le programme de fidélité est destiné aux particuliers. Les professionnels ne peuvent pas bénéficier des remises des points de la carte fidélité. Par conséquent, les points fidélité enregistrés sur le ticket de caisse sont automatiquement retirés dès lors qu'une facture relative à ce ticket de caisse est émise.

- Les remises des points ne peuvent en aucun cas être cédées, avoir une valeur d'échange, être vendues ou monnayées sous quelque forme que ce soit.

- La carte de fidélité a une durée de vie illimitée, cependant les points cumulés sont perdus au bout de deux ans d'inactivité et ce quel que soit le visuel de la carte.

2) Le principe des cadeaux et Bons d'achat

- Les points accordés à un Client deviennent son droit et dépendent de sa libre utilisation. Le Client peut réclamer son droit de conversion à tout moment en dépensant ses points en l'achat d'un cadeau ou en bons d'achat, le quel bon d'achat sert pour l'achat de marchandises en dehors du stand des cadeaux.

- L'adhérent peut se rendre à l'accueil Fidélité de son magasin Carrefour / Carrefour Market/ Carrefour Express pour transformer ses points en cadeaux pendant des opérations spéciales selon son choix et selon les cadeaux disponibles dans le magasin.

L'adhérent ou le membre de son foyer peut aussi transformer ses points en bons d'achat imprimés en caisse au moment où il effectue ses achats sur présentation de sa carte de Fidélité et sur simple demande à la caissière. Les bons d'achats ont un montant allant de 1DT à 100DT par paliers de 1DT.

- Les points crédités sur le compte du titulaire de la carte de fidélité ne peuvent être échangés que contre des cadeaux et des bons d'achat en vigueur au moment de l'échange.

- Le client choisit son cadeau auprès de l'accueil fidélité. La contre valeur en points de son cadeau sera automatiquement désincrémentée de son «Compte Fidélité».

- En cas d'indisponibilité pour quelque raison que ce soit d'un article cadeau, le service «Carte Fidélité» se réserve le droit d'y substituer un article approximativement de même valeur.

- L'adhérent peut choisir d'échanger ses points dans le «Compte Fidélité» en bons d'achat valables sur tous les produits magasin. Ces «Bons d'achat» seront présentés en caisse au moment d'un prochain achat.

- Il est précisé que le montant des achats sur lequel le titulaire fera valoir son bon d'achat devra nécessairement être égal ou supérieur au montant du bon d'achat. Il ne sera pas rendu de monnaie sur le bon d'achat.

- Les «Bons d'achat» sont à valoir sur les prochains achats, et sont utilisables en une seule fois. Ils sont valables dans les magasins Carrefour / Carrefour Market/ Carrefour Express, participant au «Programme de Fidélité». Ils doivent être utilisés avant la date d'expiration figurant sur ces «Bons d'achat».

- L'adhérent ne pourra demander le remboursement total ou partiel des «Bons d'achat» (y compris le rendu-monnaie).

- En cas de demande de remboursement ou de demande d'avoir sur les produits d'un achat, le nombre de points octroyés sur cet achat sera automatiquement révisé en fonction du nouveau ticket de caisse et pourra engendrer une désincrémentation de points par rapport au ticket initial.

- La société UHD ne pourra être tenue pour responsable en cas de vol ou de perte du «Bon d'Achat Fidélité » par l'adhérent.

5 -Les avantages supplémentaires du programme Fidélité

5-a. Les avantages ponctuels

- Sur une période limitée, tout adhérent peut bénéficier ponctuellement d'avantages supplémentaires. Ces avantages ponctuels peuvent être sous forme de remises supplémentaires, de Cadeaux ou de Bon d'Achat sans conversion de Points Fidélité, ou de tout autre avantage ou service délivré par UHD ou par des partenaires tiers externes à la société UHD .

- La carte fidélité peut offrir à ses adhérents sur une période limitée des remises sur les articles achetés en plus des remises sur le montant du ticket de caisse. Ces offres seront des opérations conjointes, réalisées par UHD avec le concours de ses fournisseurs.

- La carte de fidélité peut à tout moment récompenser ponctuellement les clients de leur fidélité, en les sélectionnant sur la base de leur activité en magasin, du montant de leurs achats, de leur nombre de visites, du montant de leurs remises, de leur nombre de points acquis ou transformés, de leur fidélité à certaines marques, ou selon tout autre critère de sélection sans que celui-ci ne comporte le moindre caractère discriminatoire injustifié.

- Le «Programme de Fidélité» permet à ses adhérents de bénéficier de coupons Bonus qui sont imprimés sur leur ticket de caisse et utilisables sur leurs prochains achats selon les conditions définies sur le coupon.

Les «Coupons Bonus» permettent au client de bénéficier de points Fidélité ou de remises.

Ces avantages sont personnalisés et ne sont valables que lors de la présentation de la carte de fidélité par le client ayant bénéficié de l'offre.

- En tout état de cause, la valeur maximale de l'avantage sera en conformité juridique au regard du montant total dépensé par le client au sein de l'enseigne depuis son adhésion au programme fidélité.

- L'adhérent peut être informé de l'avantage ponctuel par Téléphone, par message sur le ticket de caisse, ou par SMS et pourra passer le recevoir à l'accueil Fidélité de son magasin.

- Cet avantage peut également être remis à l'adhérent lors de l'échange de ses points en bons d'achat ou cadeaux.

5.b –Les jeux, concours, et opérations promotionnelles de la Carte de Fidélité

- Les gagnants des jeux promotionnels autorisent UHD à utiliser leurs noms et photos à toutes fins publicitaires jugées nécessaires par l'organisateur sans versement d'aucun droit d'utilisation de ces noms et photos, et ce pour une durée d'un an.

- UHD se donne le droit de vérifier si les adhérents gagnants n'ont pas fait preuve d'un usage abusif ou frauduleux de la carte, et de les retirer de la liste des gagnants.

- Conformément à la loi, seront exclus de ces jeux les partenaires professionnels, les sociétés fournisseurs, le personnel, et leurs ascendants directs, descendants directs et conjoints. UHD se donne le droit de vérifier les liens de parenté entre les adhérents gagnants et le personnel ou les partenaires professionnels et de les retirer de la liste des gagnants même après l'annonce et la communication de cette liste.

6 - Retrait de «La Carte de Fidélité Carrefour ».

1) Tout manquement aux présentes conditions générales, toute utilisation abusive ou frauduleuse par tout détenteur de la «Carte de Fidélité Carrefour» ou tout tiers agissant pour le compte d'un détenteur de cette carte, entraînera de plein droit, la restitution de la «Carte de Fidélité Carrefour» et/ou l'annulation des avantages liés au «Programme de Fidélité».

Ainsi, dans le cas où un client n'a pas sa carte ou la carte relative à son foyer, il lui est interdit de passer la carte d'une autre personne. Il lui est également interdit de passer sa carte pour les achats d'une autre personne adhérente ou non adhérente au programme fidélité.

2) «Les Réductions exceptionnelles» et «Les Remises des Points Fidélité» acquises en violation des présentes conditions générales ou par une utilisation abusive ou frauduleuse de la carte seront annulés sans compensation d'aucune sorte.

7- Perte, vol, détérioration de «La Carte de Fidélité Carrefour »

La société UHD est déchargée de toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration de la «Carte de Fidélité Carrefour». L'adhérent devra se présenter dans les meilleurs délais au stand fidélité de son

magasin ou adresser un courrier au «Service Fidélité- UHD», la «Carte de Fidélité Carrefour» pourra être renouvelée.

8- Changement d'adresse / Informations personnelles

Tout changement d'adresse, de nom, ou toute indication pouvant être nécessaire, devra être notifiée, dans les meilleurs délais, en écrivant au «Service Fidélité- UHD» ou en venant à l'accueil fidélité de son magasin Carrefour/Carrefour Market/Carrefour Express.

L'adhérent garantit l'exactitude des informations fournies et sera seul responsable de toutes les indications erronées, incomplètes ou obsolètes.

9 - Modifications du «Programme de Fidélité Carrefour»

UHD se réserve le droit de modifier à tout moment, sans préavis, le présent programme (règlements, conditions d'adhésion, avantages...).

UHD pourra notamment modifier ou supprimer la liste des produits bénéficiant de «Points Fidélité» et/ou de «Réductions exceptionnelles» et de Cadeaux disponibles à la boutique cadeaux et/ou tout avantage du «Programme de Fidélité» accordé aux titulaires d'une Carte Fidélité.

En cas d'arrêt du programme fidélité, la société UHD accordera à l'adhérent de la carte de Fidélité pendant une période de trois mois la possibilité d'échanger ses remises des points qu'il aura accumulés contre les cadeaux ou les bons d'achat en vigueur. A défaut d'échange à l'initiative du titulaire, les points seront définitivement perdus.

10 - Informatique et liberté

En souscrivant au «Programme de Fidélité» Carrefour / Carrefour Market/ Carrefour Express, l'adhérent consent à l'utilisation des données personnelles qui le concernent par la société UHD pour des études et analyses commerciales.

Les données personnelles qui sont collectées notamment au travers du questionnaire d'adhésion, ou de l'utilisation de «La Carte de Fidélité Carrefour» lors de chacun des passages en caisse sont nécessaires et permettent (toutes autres informations comprises) à UHD de mieux connaître l'adhérent pour lui adresser des informations et des offres ciblées en fonctions de ses achats, de ses centres d'intérêts et de ses attentes.

En adhérant à ce programme et en communiquant ses coordonnées et sauf opposition de sa part, manifestée lors de son adhésion, ou ultérieurement par écrit au nom du «Service Fidélité- UHD» l'adhérent accepte que:

- UHD puisse céder les données collectées, autres que nominatives, le concernant à toutes sociétés du Groupe UHD ainsi qu'à des sociétés tierces afin de lui adresser des informations commerciales,
- UHD adresse à l'adhérent par voie de courrier électronique, de courrier postal ou de SMS, sa lettre d'information ou toutes informations concernant ses produits et services.

11 - Acceptation des conditions générales d'utilisation de la Carte de Fidélité

Le simple fait d'adhérer au «Programme de Fidélité Carrefour» entraîne:

- l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales.
- l'arbitrage en dernier ressort de UHD pour toutes les contestations relatives à l'interprétation et/ou à l'application des présentes conditions générales.

Les conditions générales d'utilisation de «la Carte de Fidélité Carrefour» peuvent être obtenues, sur simple demande écrite, à l'accueil des magasins Carrefour / Carrefour Market/ Carrefour Express participant au «Programme de Fidélité» ou à l'adresse suivante «UHD –Croisement RN9 &RN10 – 2046 Sidi Daoud, La Marsa». Les Conditions Générales seront envoyées à l'adresse que le demandeur aura indiquée.

Aussi, les conditions générales d'utilisation peuvent être consultées sur le Site internet www.carrefourtunisie.com.

12 - Réclamation éventuelle

1) Réclamation sur l'octroi des «Remises des Points Fidélité»

Concernant l'octroi des avantages, seul le ticket de caisse fait foi. Toutefois, en cas de réclamation, l'adhérent pourra adresser une demande à UHD afin qu'un contrôle soit effectué par cette dernière. Cette demande devra impérativement être effectuée par écrit au nom du «Service Fidélité- UHD» ou sur les bulletins réservés à cet effet en magasin et l'adhérent devra joindre:

- ses coordonnées complètes (nom, prénom, adresse, code postal, ville et numéro de la Carte de Fidélité)
- le ticket de caisse original (pas de photocopie).

Les réclamations seront acceptées dans la limite de 30 jours, à compter de la date d'édition du ticket de caisse.

Aucune réclamation informelle, par téléphone ou à l'accueil d'un magasin Carrefour, Carrefour Market ou Carrefour Express, ne sera prise en compte.

2) Réclamation sur l'octroi de «Bon d'Achat Fidélité»

Pour toute réclamation concernant la transformation de points en «Bons d'achat», il convient de contacter UHD par courrier au nom du «Service Fidélité- UHD».

Les réclamations seront acceptées dans la limite de 30 jours, à compter de la date d'édition du ticket de caisse.

Les présentes conditions générales sont soumises au droit tunisien. Tout litige qui ne pourra être réglé à l'amiable sera soumis au tribunal compétent désigné par le Code de Procédure Civile.