

Règlement du programme de fidélité DE VERBAND

Le programme de fidélité DE VERBAND est développé et géré par la société coopérative DE VERBAND (Fédération Agricole d'Achat et de Vente), établie et ayant son siège social à L-7737 Colmar-Berg, 3, rue François Krack, immatriculée au registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B 26985, (ci-après « DE VERBAND »).

Le programme de fidélité (ci-après le « Programme de fidélité ») est valable dans les magasins « DE VERBAND Shop » au Grand-Duché de Luxembourg.

Le simple fait de vous inscrire au Programme de fidélité DE VERBAND entraîne l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales.

1. Objet du Programme de fidélité

Le Programme de fidélité a pour objet:

- de vous faire bénéficier de points fidélité qui seront matérialisés par des bons d'achat fidélité remis en caisse immédiatement après chaque achat;
- des offres promotionnelles signalées dans les magasins « DE VERBAND Shop », sur le Site internet et/ou sur nos supports de communications;
- d'avantages spécifiques lors d'événements ou d'animations organisés par les magasins « DE VERBAND Shop ».

2. Adhésion au Programme de fidélité

Le Programme de fidélité est accessible à toute personne physique âgée de plus de 18 ans agissant en dehors de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (ci-après l'« Adhèrent »). Une personne morale (société, comité d'entreprise, association...) ou une personne physique, qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui effectuerait des achats pour son compte, ne peut donc en aucun cas bénéficier ou faire bénéficier à une personne physique (même si cette dernière a adhéré au programme de fidélité) des avantages du Programme de fidélité.

Vous pouvez adhérer au Programme de fidélité en vous inscrivant sur notre site internet www.de-verband.lu. L'adhésion au Programme de fidélité ne peut être enregistrée et validée que si les renseignements communiqués par vos soins sont complets, lisibles et exploitables.

3. Remise d'une Carte de fidélité

Dès lors que votre adhésion aura été acceptée, il vous sera délivré une carte de fidélité (ci-après « la Carte de fidélité »). Il ne pourra être délivré qu'une seule Carte de fidélité par personne physique (même nom, prénom(s), et même adresse).

La Carte de fidélité est personnelle et nominative : elle ne peut en aucun cas être transmise ou cédée à des tiers.

DE VERBAND se réserve la possibilité de demander à tout moment tout document permettant de justifier l'identité de la personne souhaitant souscrire ou ayant souscrit au Programme de fidélité, notamment en cas d'homonymie.

Vous vous engagez à utiliser la Carte de fidélité conformément aux dispositions visées dans les présentes conditions générales. A défaut, DE VERBAND se réserve la possibilité de retirer et désactiver votre Carte de fidélité dans les conditions visées ci-après sous la clause 6 traitant de l'« Utilisation frauduleuse de la Carte de fidélité ». DE VERBAND se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions de délivrance de la Carte de fidélité.

La Carte de fidélité DE VERBAND n'est en aucun cas un moyen de paiement.

4. Remise et délivrance de bons d'achat

Lors du passage en caisse, vous recevez, contre présentation de votre Carte de fidélité, immédiatement des bons d'achat d'une valeur équivalente à 5% du montant de l'achat effectué en dehors des articles identifiés comme n'étant pas susceptibles d'une remise.

Ces bons d'achat seront utilisables à l'occasion de votre prochain achat dans l'un des Magasins participants avec une durée de validité de 12 mois.

Le montant des achats pris en compte pour l'attribution des bons achat est le montant total de vos achats. Tous les produits achetés donnent droit à l'attribution de bons d'achat à l'exclusion des produits signalés en magasin et sur le Site internet. Tout retour ou remboursement de produits ayant donné droit à l'attribution de bons achat, entraînera le retrait voire l'annulation des bons d'achat jusqu'à concurrence de la valeur de la marchandise retournée.

Pour toute demande ou question liée à votre Carte de fidélité et à ses avantages et services, vous pouvez contacter le service client DE VERBAND à l'adresse suivante:

DE VERBAND, Service Client, 3 rue François Krack, L-7737 Colmar-Berg (adresse mail: supportcarteclient@de-verband.com).

5. Perte, vol ou détérioration de la Carte de fidélité

En cas de perte ou vol de votre Carte de fidélité, vous devrez, dans les meilleurs délais soit : vous rendre à l'accueil du Magasin participant le plus proche ou contacter le service client DE VERBAND à l'adresse suivante:

DE VERBAND, Service Client, 3 rue François Krack, L-7737 Colmar-Berg (adresse mail: supportcarteclient@de-verband.com).

Votre Carte de fidélité sera annulée et remplacée par une nouvelle Carte de fidélité. Entre le moment où votre Carte de fidélité a été perdue ou volée et le moment où la déclaration de perte ou de vol est effectuée, DE VERBAND est déchargé de toute responsabilité.

6. Utilisation frauduleuse de la Carte de fidélité

Le Programme de fidélité est un programme visant à procurer des avantages aux clients fidèles de DE VERBAND en fonction des achats qu'ils réalisent dans les Magasins participants. Ce programme suppose que l'Adhèrent respecte les présentes conditions générales du Programme de fidélité et adopte un comportement loyal vis-à-vis de DE VERBAND. En conséquence, DE VERBAND se réserve la possibilité de suspendre voire de désactiver la Carte de fidélité et d'annuler les avantages associés au Programme de fidélité, en cas d'abus de l'Adhèrent dans l'utilisation du Programme de fidélité et/ou vis-à-vis de DE VERBAND.

DE VERBAND opérera cette suspension et/ou désactivation et d'annulation après en avoir avisé l'Adhèrent, par le moyen qui lui semble le plus adéquat, sans que l'Adhèrent ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, notamment dans les cas suivants : en cas de fraude, de tentative de fraude ou de vol de l'Adhèrent dans un magasin DE VERBAND, en cas d'utilisation inappropriée ou de détournement du Programme de fidélité, en cas d'agissements de nature à perturber le fonctionnement du Programme de fidélité ou le fonctionnement des magasins, en cas d'un nombre anormalement élevé de transactions sur une même journée d'achats et/ou plusieurs jours, en cas d'incident de paiement non régularisé dans un délai d'un mois à compter de la relance de DE VERBAND, plus généralement, en cas de non-respect des dispositions visées aux présentes conditions générales.

7. Modifications ou arrêt du Programme de fidélité

DE VERBAND se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et pourra informer l'Adhèrent de toute modification significative par le moyen qui lui semble le plus adéquat (affichage en magasin, courrier, emailing, mise à jour des nouvelles conditions générales sur le site www.de-verband.lu (<http://www.de-verband.lu>), etc...). La dernière version des conditions générales applicables au Programme de fidélité est consultable sur le Site internet. DE VERBAND invite l'Adhèrent à le consulter régulièrement.

DE VERBAND se réserve également le droit de ne pas adresser l'ensemble des offres proposées à tous les porteurs d'une Carte de fidélité.

En cas de suspension ou d'arrêt du Programme de fidélité DE VERBAND, les Adhérents pourront continuer à utiliser leurs bons d'achat jusqu'à leur date d'expiration respective. A défaut d'utilisation à l'initiative de l'Adhèrent dans ce délai, les bons d'achat seront définitivement périmés.

En aucun cas, l'Adhèrent ne pourra exercer quelque recours que ce soit à l'encontre de DE VERBAND et ce pour quelque raison que ce soit. Aucune modification ou suppression du Programme de fidélité ne donnera droit à une indemnisation de l'Adhèrent.

8. Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'adhésion au Programme de fidélité, DE VERBAND collecte des données personnelles vous concernant, ce que vous reconnaissez et acceptez expressément. DE VERBAND peut ainsi collecter votre civilité, nom, prénom, adresse postale, email et numéro de téléphone (mobile et/ou fixe).

Les autres informations collectées vous sont demandées pour mieux vous connaître et vous adresser des communications personnalisées. Seules les informations identifiées comme étant obligatoires au moment de leur collecte sont cependant impératives pour adhérer au Programme de fidélité et bénéficier de ses avantages.

Ces données personnelles sont collectées pour les besoins du fonctionnement du Programme de fidélité. A cette fin, nous collectons également l'ensemble des informations relatives à vos achats ou utilisations des services DE VERBAND, chaque fois que vous présentez votre Carte de fidélité DE VERBAND en magasin.

Nous ne collectons pas d'autres données personnelles et nous ne transmettons pas vos données personnelles à des parties tierces sans votre autorisation.

Nous prenons toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger vos données personnelles de toute destruction non intentionnelle ou illicite ou de toute perte fortuite, modification accidentelle et de tout transfert ou accès illicite.

Vos données personnelles seront exclusivement sauvegardées et traitées dans les pays de l'Union Européenne.

Ces informations font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre à DE VERBAND de traiter vos demandes, de vous faire profiter des avantages du Programme de fidélité et de vous adresser les offres et actualités de DE VERBAND et des Magasins participants ainsi que, le cas échéant, de ses partenaires. Ces informations permettent également à DE VERBAND de réaliser des études statistiques et de marketing.

Ces données sont conservées par DE VERBAND pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées et seulement sur une base nominative et identifiable pendant la durée de votre adhésion et, le cas échéant, sous une forme anonymisée ultérieurement à des fins d'archivages et de statistiques.

En cas de non utilisation de la Carte de fidélité par l'adhérent pendant une période continue de 12 mois (c'est-à-dire en l'absence de tout achat réalisé dans les Magasins participants avec présentation de la Carte de fidélité en caisse pendant cette période), DE VERBAND supprimera de son fichier client toute donnée à caractère personnel du titulaire de la Carte de fidélité qui aura été collectée dans le cadre du Programme de fidélité DE VERBAND et se réserve le droit de désactiver la Carte de fidélité définitivement.

DE VERBAND s'engage à ce que vos données soient utilisées uniquement par DE VERBAND et les Magasins participants ainsi que, le cas échéant, par ses partenaires pour les besoins de la gestion du Programme de fidélité et de la relation clients, excepté si vous avez accepté de recevoir des informations de nos partenaires.

Conformément à la Règlement Général sur la Protection des Données qui entrera en vigueur à partir du 25 mai 2018, vous disposez d'un droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de vos données enregistrées dans notre fichier clients fidélité de DE VERBAND.

Ces droits pourront être exercés par courrier adressé à :

DE VERBAND, Service Client, 3 rue François Krack, L-7737 Colmar-Berg (adresse mail: supportcarteclient@de-verband.com).

9. Responsabilité

DE VERBAND est exonéré de toute responsabilité pour toutes les conséquences, directes ou indirectes, des éventuels dysfonctionnements du Programme fidélité. DE VERBAND fera néanmoins ses meilleurs efforts pour conserver à l'Adhèrent, en cas de dysfonctionnement, le bénéfice de ses avantages.

10. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont soumises au droit luxembourgeois.

En cas de litige nous vous invitons à prendre contact avec notre service client afin de trouver une solution amiable. A défaut d'une solution à l'amiable, les juridictions de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, seront seules compétentes pour connaître de tout litige éventuel.

NOS ENGAGEMENTS CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES

DE VERBAND est très attentif au respect de la protection de vos données personnelles. Nous nous engageons à respecter les règles de confidentialité détaillées dans notre charte annexée.