

**ANNEXE 11 : REGLEMENT DU PROGRAMME INTERNATIONAL DE FIDELITE**

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA CARTE DE FIDELITE KIABI**

**ARTICLE 1 – ADHESION AU PROGRAMME**

La marque KIABI étant exploitée au Cameroun par la société SODICAM, société d'exploitation de la société MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO, société franchisée à la société KIABI INTERNATIONAL DEVELOPMENT, le programme fidélité est proposé par lesdites sociétés.

Ce programme est ouvert gratuitement à toute personne physique, majeure de 18 ans résidant au Cameroun faisant des achats dans un magasin KIABI, achats réalisés à des fins non commerciales, étant porteur d'une carte de fidélité KIABI (ci-après la Carte).

La Carte peut être délivrée dans tous les magasins KIABI au Cameroun.

La Carte sera proposée au client ou demandée par le client. Celui-ci devra, en remplissant le formulaire dans un magasin KIABI, fournir à la conseillère de vente les informations nécessaires à la création de la Carte notamment son prénom, nom, sa date de naissance ainsi que son sexe. D'autres données telles que les moyens de contact du client, et notamment son numéro de téléphone portable, son e-mail ainsi que les données liées aux enfants du client (sexe, prénom, date de naissance) sont communiquées par le client s'il le souhaite. La Carte sera remise au client par la conseillère de vente immédiatement après avoir rempli le formulaire d'adhésion.

La Carte est utilisable dans tous les magasins de l'enseigne Kiabi dans le monde. L'utilisation de la Carte dans les magasins qui ne sont pas situés au Cameroun est soumise aux règles de cumul de points en vigueur dans le pays, qui peuvent être différentes de celles en vigueur au Cameroun. L'utilisation de la remise quant à elle ne peut se faire que dans les Magasins situés sur le Territoire de rattachement de la carte.

La Carte a une durée illimitée mais si le porteur de carte ne fait aucun achat pendant 3 années consécutives avec ladite Carte, elle sera automatiquement désactivée et son utilisation ne sera plus possible.

La Carte est délivrée à titre unique et personnel et ne peut en aucun cas être cédée, prêtée ou vendue, ni être utilisée à des fins autres que celles définies par les sociétés MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO et SODICAM dans le présent règlement. Elle ne constitue pas un moyen de paiement.

**ARTICLE 2 - AVANTAGES FIDELITE**

Les avantages du programme de fidélité sont les suivants :

**1. 500 POINTS CUMULES PERMETTENT D'OBTENIR UNE REMISE DE 15 % A VALOIR SUR UN ACHAT A VENIR**

Le cumul de points commence dès que le porteur de carte se voit remettre sa Carte en magasin et se poursuit à chaque achat sur simple présentation de la Carte.

Les points peuvent être cumulés comme suit :

**- 500 FCFA d'achat équivaut à 1 point cumulé**

Les points s'obtiennent par l'achat de tous produits (à l'exclusion des services présents dans le magasin Kiabi, notamment service retouche), même achetés en promotion ou soldés. Aucun cumul de points ne peut résulter des achats financés par des avoirs, des bons d'achats KIABI ou cartes cadeaux KIABI.

**- 20 points offerts à l'occasion de l'anniversaire du porteur de carte**

Les 20 points sont crédités automatiquement à condition que la date de naissance soit inscrite dans le formulaire d'adhésion ou qu'elle soit communiquée lors de l'utilisation du programme.

**- 20 points offerts à la naissance d'un enfant**

Les 20 points sont crédités sur simple demande du porteur de carte en magasin après avoir présenté un document confirmant la naissance de l'enfant du client, notamment l'acte de naissance ou le carnet de santé de l'enfant, dans un délai de 3 mois à compter de la naissance de l'enfant.

## **2. LES AUTRES AVANTAGES**

Les porteurs de Carte pourront bénéficier d'offres réservées uniquement aux porteurs de carte. L'information sur les offres sera disponible dans les magasins KIABI. Les porteurs de Carte peuvent être informés des offres spéciales selon les moyens de contact qu'ils avaient indiqués.

### **ARTICLE 3 - SUIVI DES POINTS**

Le porteur de carte peut prendre connaissance de son solde de points sur simple demande en magasin au Cameroun.

Les points sont générés et donc visibles le lendemain de l'achat en magasin.

Pour toute réclamation sur le solde de points et concernant des achats en magasin, le porteur de carte devra se présenter dans le magasin dans lequel il a effectué ses achats, muni de sa Carte et du justificatif de ses achats.

Les points cumulés sur la Carte sont valables 1 an et demi.

### **ARTICLE 4 - UTILISATION DE LA REMISE FIDELITE**

Lorsque le porteur de carte a cumulé au moins 500 points sur sa carte de fidélité, il bénéficie d'une remise de 15% pour un usage unique lors de l'achat dans un magasin KIABI au Cameroun dans les 3 mois suivant le jour où le seuil des 500 points a été franchi.

Le porteur de carte sera averti de la disponibilité de sa remise par courrier électronique ou lors d'un passage en caisse en magasin au Cameroun.

Après utilisation de la remise fidélité, le solde de points du porteur de carte sera débité de 500 points. Les points accumulés au-delà des 500 points seront conservés. Le nouveau solde de points sera consultable en magasin dès le lendemain de l'utilisation de la remise.

La remise fidélité ne s'applique pas aux articles dont le prix a été réduit lors des actions de remise ou des soldes. La période de 3 mois de validité de la remise de 15% ne sera pas prolongée du temps des périodes d'actions de remise ou des soldes.

Lors de la durée des soldes le porteur de carte aura la possibilité de demander en magasin uniquement à bénéficier de sa remise sur les produits non soldés. Dans cette hypothèse, si le porteur de carte souhaite acheter à la fois des produits faisant l'objet d'une offre promotionnelle, la conseillère de vente pourra effectuer deux encaissements distincts : l'un pour l'achat d'articles bénéficiant d'une promotion et l'autre pour l'achat d'articles non remisés. Elle sera donc en droit de demander au porteur de carte d'effectuer deux règlements distincts.

Dans le cas où un porteur de carte détiendrait l'équivalent de plusieurs remises fidélité c'est-à-dire un solde de points supérieur ou égal à 1000 points, il ne pourra pas cumuler ses remises et bénéficier par exemple de 30% de remise : chaque remise de -15% devra être appliquée sur 2 achats distincts.

Dans le cas où un porteur de carte demanderait le remboursement de l'article sur lequel il a bénéficié de sa remise fidélité, les 500 points ayant permis l'obtention de cette remise ne seraient pas recrédités. Cependant, en cas d'échange, le porteur de carte bénéficiera à nouveau de la remise de 15% sur le nouvel article.

Lorsque le porteur de carte a cumulé 500 points sur sa Carte, pour bénéficier d'une remise de 15% sur l'achat de son choix en magasin, il lui suffit d'en informer l'hôtesse de caisse et de lui présenter par la même occasion sa carte de fidélité.

Les achats effectués avec une remise fidélité donneront également lieu au cumul classique de points sur la carte de fidélité dans les conditions précitées.

#### **ARTICLE 5 - CHANGEMENT D'ADRESSE**

Tout changement d'adresse ou de nom du porteur de carte doit être signalé par le titulaire de la carte au magasin KIABI de son choix situé au Cameroun ou à l'adresse e-mail :

#### **ARTICLE 6 – RETRAIT, VOL ET PERTE DE LA CARTE**

En cas de perte, vol ou détérioration de la Carte, le porteur de carte a la possibilité de demander gratuitement une nouvelle Carte directement en magasin. Sous réserve d'avoir fourni les informations nécessaires à l'identification de sa carte (nom, prénom ou/et adresse email et/ou n° de carte perdue et volée), l'utilisateur peut également demander que les points cumulés sur la carte perdue, volée ou détériorée soient transférés sur la nouvelle carte. Dès le transfert réalisé, la carte précédente est désactivée définitivement.

En toute hypothèse de perte, vol ou détérioration de la Carte, les sociétés les sociétés MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO et SODICAM seront déchargées de toute responsabilité, y compris dans l'hypothèse d'une utilisation frauduleuse des points et avantages par un tiers.

En outre, MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO et SODICAM se réservent le droit de suspendre, annuler une adhésion au programme de fidélité et /ou empêcher l'utilisation des points cumulés en cas de manquement au présent règlement ou d'utilisation abusive ou frauduleuse du programme de fidélité.

#### **ARTICLE 7 – DUREE ET MODIFICATION DU PROGRAMME**

La société Kiabi & la Société MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO se réservent le droit de modifier, suspendre ou mettre un terme et surtout d'apporter des modifications au programme de fidélité KIABI à tout moment. Le règlement actuel ainsi que les informations citées ci-dessus sont consultables sur le site Internet [kiabi-africa.com](http://kiabi-africa.com) ainsi que dans chaque magasin KIABI. Le porteur de Carte n'a le droit de présenter aucun recours qui puisse être exercé à l'encontre de la société Kiabi pour les raisons évoquées ci-dessus. Le porteur de Carte n'a le droit à aucune indemnisation surtout à titre de suppression de tous les points de fidélité et d'autres avantages y compris des réductions.

#### **ARTICLE 8 – RESPONSABILITE**

Le titulaire de la Carte est responsable de son utilisation et sa conservation. La responsabilité des sociétés MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO et SODICAM ne pourra être engagée pour aucune, et quel que soit leurs causes, des conséquences directes ou indirectes des éventuelles anomalies et dysfonctionnements de la carte de fidélité KIABI.

Néanmoins, en cas de vol, perte, dysfonctionnement de la Carte, les sociétés MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO et SODICAM feront leurs meilleurs efforts pour conserver à chaque porteur de carte le bénéfice de ses points cumulés.

En cas de contestation du montant cumulé, seules les informations contenues dans la base de données desdites sociétés feront foi.

#### **ARTICLE 9 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Pour vous garantir le meilleur service possible, et pour assurer la gestion de la relation client nous devons collecter les données personnelles (telles que votre prénom, nom, votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre date de naissance, etc.) que vous nous communiquez ou que nous obtenons au fil de vos achats. Certaines de ces informations sont nécessaires à la gestion de votre carte de fidélité. Ces données indispensables sont identifiées par un astérisque.

La société SODICAM, société d'exploitation de la société MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO société franchisée de la Société KIABI INTERNATIONAL DEVELOPMENT, transmettra les données à caractère personnel collectées grâce au système fidélité, à la société KIABI INTERNATIONAL DEVELOPMENT sise à 100, rue du Calvaire, 59510 HEM, France dans le cadre de centralisation des bases de données e-mailing de la marque KIABI.

Les Sociétés MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO, SODICAM et KIABI INTERNATIONAL DEVELOPMENT seront ainsi chacun responsable du traitement de vos données sur leur base de données respectives.

Le traitement des données personnelles par les sociétés MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO et SODICAM se fait dans le respect des dispositions du Règlement général camerounais N° 2016/679 sur la protection des données adopté le 14 avril 2016.

Le traitement de vos données personnelles par la Société KIABI INTERNATIONAL DEVELOPMENT, se fait dans le respect de la loi française, dite Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que du Règlement Européen 2016/679.

Vos données ne sont conservées que tant que cela s'avère nécessaire pour exécuter nos services ou tant que la loi nous oblige à le faire.

Le porteur de la carte consent volontairement au traitement des données communiquées par lui – même, dans le but d'exercer ses droits accordés par le programme par l'organisateur ainsi que par d'autres entités autorisées par l'organisateur à traiter les données en question dans le cadre de la réalisation du programme ainsi que dans le but de contacter le participant au programme.

Le porteur de la carte s'engage à communiquer des données à caractère personnel correctes.

La communication des données à caractère personnel est volontaire mais indispensable pour pouvoir adhérer au programme et acquérir la Carte.

Chaque porteur de carte dispose, à tout moment, d'un droit d'accès aux informations le concernant, d'un droit de les faire rectifier ou compléter si elles sont inexactes ou incomplètes, d'un droit de s'opposer à leur transmission à des tiers, d'un droit de s'opposer sans frais à ce qu'elles soient utilisées pour lui adresser de la publicité et, plus généralement, d'un droit de s'opposer à toute forme de traitement ce qui équivaut à la renonciation immédiate du programme de fidélité.

Pour pouvoir exercer les droits décrits ci-dessus le porteur de Carte doit envoyer une déclaration écrite à l'adresse du siège de la Société MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO et/ou SODICAM, par e-mail à l'adresse [kiabifidelite@mim.mc](mailto:kiabifidelite@mim.mc) ou bien déposer une telle déclaration dans un magasin KIABI de son choix au Cameroun.

#### **ARTICLE 10 - CONTACT**

Pour toute question relative au présent programme de fidélité, les clients peuvent contacter le service relations clients par les moyens suivants :

- à l'adresse e-mail :

#### **ARTICLE 11 - LOI APPLICABLE**

Tout litige éventuel relatif à l'interprétation du règlement, est soumis à la juridiction et au droit camerounais.

La juridiction compétente pour tout litige relatif à l'interprétation du présent règlement est celle du siège de la société MERCURE INTERNATIONAL OF MONACO (MIM) ou celle de la résidence du titulaire de la Carte.