

Conditions générales d'utilisation : Programme de Fidélité Feuillette VIP

1- Le programme de fidélité Feuillette VIP

Le Programme de Fidélité « Feuillette VIP » (ci-après désigné « Programme de Fidélité ») est un programme de fidélisation de clientèle proposé par la Société FEUILLETTE, SAS au capital de 100 130 euros dont le siège social se situe 5 RUE ALBERTO ET PAOLO CHIESI 41260 LA CHAUSSEE-SAINT-VICTOR, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Blois sous le numéro 483 504 122 (ci-après désignée « Feuillette »). La carte de fidélité Feuillette VIP physique ou virtuelle permet à son bénéficiaire, de profiter d'avantages détaillés ci-après sur le simple scannage de celle-ci lors de son passage en caisse.

Le simple fait d'adhérer au Programme de Fidélité entraîne l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales. Les conditions générales d'utilisation de la carte de fidélité Feuillette VIP peuvent être obtenues sur le site internet www.feuillette.fr.

Depuis le 01/11/2022, les anciennes versions et offres promotionnelles du Programme de Fidélité Feuillette VIP, matérialisées par la carte de fidélité à tampons, ne sont plus acceptées dans les boulangeries Feuillette. Tous les avantages associés sont donc considérés comme expirés et ne peuvent être transférés sur la cagnotte du Programme de Fidélité actuel ni remboursés à l'adhérent sous forme de compensation financière.

La carte de fidélité et les avantages du Programme de Fidélité sont strictement personnels. La carte ne peut être cédée, prêtée ou utilisée par un tiers. Les avantages, y compris la cagnotte, n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent être ni remboursés, ni convertis en numéraire, ni transférés.

Toute utilisation frauduleuse pourra entraîner, après que l'Adhérent a été informé et mis en mesure de présenter ses observations, la suspension ou la clôture du compte de fidélité.

2- Adhésion au programme de fidélité

2.1 Eligibilité

Le Programme de Fidélité est libre et gratuit d'accès, pour toutes les personnes physiques âgées d'au moins dix-huit (18) ans. Elles doivent également disposer de la pleine capacité juridique pour conclure un contrat.

Les personnes morales et les salariés de la SAS Feuillette et de ses franchisés, et leurs prestataires respectifs pour ce Programme ne peuvent pas s'inscrire au Programme de Fidélité.

Un Adhérent ne peut souscrire qu'une seule fois au Programme de Fidélité. Les comptes multiples sont interdits.

Si un Adhérent ne respectant pas ces conditions s'inscrit au Programme de Fidélité, Feuillette sera libre de mettre fin à l'inscription de ce dernier, pour non-respect des Conditions Générales d'Utilisation.

2.2 Souscription au programme fidélité

L'adhésion au programme de fidélité se fait uniquement en caisse des boulangeries Feuillette via la plateforme Adelya mise à disposition des équipes en caisse. Une carte de fidélité sera remise à l'Adhérent s'il fait le choix d'opter pour la carte de fidélité physique. Dans le cas d'un choix d'une carte de fidélité virtuelle, l'Adhérent pourra télécharger cette dernière sur son téléphone via son mail de bienvenue.

Pour faire usage de son compte de fidélité, l'Adhérent devra remplir un formulaire d'inscription, envoyé par SMS ou accessible depuis le site internet www.feuillette.fr/carte-fidelite-boulangerie, pour activer la carte de fidélité Feuillette VIP en remplissant les informations ci-dessous :

- Nom Prénom
- Numéro de téléphone
- Adresse E-mail
- Adresse postale

Attention, ces informations doivent obligatoirement être transmises par l'Adhérent pour pouvoir souscrire au Programme de Fidélité. Les formulaires contenant des données incomplètes ou erronées ne seront pas activés et l'Adhérent ne pourra bénéficier des avantages mentionnés ci-après.

2.3 Le magasin de rattachement

Lors de son adhésion au programme Feuillette VIP, chaque Adhérent est automatiquement rattaché à la boulangerie FEUILLETTE dans laquelle il effectue son premier achat donnant lieu à la création de son compte fidélité.

Ce magasin de rattachement permet à FEUILLETTE d'adapter les communications adressées à l'Adhérent, notamment en lui transmettant les informations, actualités, offres commerciales, événements ou services proposés par son établissement de référence.

Afin de garantir la pertinence des communications, FEUILLETTE procède à une mise à jour automatique du magasin de rattachement tous les trois (3) mois. Cette mise à jour est effectuée en fonction de la boulangerie dans laquelle l'Adhérent a réalisé la majorité de ses achats au cours de la période considérée. En cas de modification du magasin de rattachement, l'Adhérent en est informé via son espace fidélité ou par tout autre moyen de communication approprié.

L'Adhérent peut, à tout moment et sans avoir à justifier sa demande, solliciter le changement de son magasin de rattachement en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : communication@feuillette.fr. FEUILLETTE procédera à cette modification dans un délai raisonnable, sous réserve de la bonne identification du compte concerné.

3- Les avantages de la carte de fidélité Feuillette VIP

Le programme de fidélité permet à son adhérent d'acquérir des avantages fidélité dès le scannage de sa carte de fidélité physique ou virtuelle avant le règlement de ses achats en caisse des boulangeries Feuillette.

- L'Adhérent pourra cumuler 3% de la somme dépensée sur une cagnotte à chaque passage en caisse (sous les conditions détaillées ci-après)
- L'Adhérent recevra par le biais de mail, SMS ou appel, selon les communications autorisées par ce dernier, des offres exclusives et invitations à des événements tout au long de l'année.
- L'Adhérent bénéficiera d'un cadeau d'anniversaire défini selon son statut de fidélité : or, argent, bronze. La remise du cadeau se faisant sous condition d'un achat en boulangerie au moment du retrait, sans montant minimal et sur présentation de sa carte de fidélité.

3.1 Utilisation de la cagnotte Feuillette VIP

L'Adhérent pourra cumuler 3%* de la somme dépensée à chaque passage en caisse dans les conditions mentionnées ci-dessous et sous réserve que la carte Feuillette VIP ait été scannée avant le règlement.

Cet avantage ne s'applique pas aux produits soumis à une offre promotionnelle : promotion de fin de journée, lot 3+1 ou autres promotions exceptionnelles.

Sont également exclus du cagnottage la partie du règlement effectuée avec la cagnotte.

Exemple : L'adhérent règle 5€ avec sa cagnotte Feuillette VIP et 15€ en carte bancaire. Le cagnottage s'effectuera uniquement sur la somme réglée par carte bancaire soit 15€.

Les achats bénéficiant de la remise du programme « Fidélité Entreprise » (convention conclue entre Feuillette et l'employeur de l'Adhérent) sont également exclus du cagnottage, les deux dispositifs n'étant pas cumulables pour un même achat.

Le montant de la cagnotte est plafonné à 30€. Au-delà de ce seuil, les passages en caisse n'apporteront plus d'euros supplémentaires, il faudra alors en dépenser tout ou partie pour de nouveau remplir la cagnotte.

La durée de validité de la cagnotte est de 6 mois après le dernier achat enregistré sur le compte fidélité. Après 6 mois sans achats, la cagnotte de l'Adhérent sera remise à zéro. Il appartient donc à ce dernier de continuer à présenter sa carte de fidélité lors de ses passages en caisse, dans les délais impartis, s'il ne souhaite pas perdre sa cagnotte.

L'Adhérent devra impérativement présenter sa carte de fidélité physique ou le code-barres de sa carte de fidélité virtuelle pour pouvoir ajouter ou déduire une somme de sa cagnotte fidélité. À défaut de présentation à l'équipe en caisse, aucune somme ne pourra être ajoutée ou déduite de la cagnotte de l'Adhérent.

La cagnotte Feuillette VIP est consultable dans l'Espace Client accessible sur la page www.feuillette.fr/carte-fidelite-boulangerie et utilisable pour de futurs achats dans toutes les boulangeries Feuillette. La cagnotte ne pourra pas être utilisée pour régler le montant d'une commande passée à l'avance ou en ligne (notamment commandes traiteur ou événementielles).

*Feuillette se réserve le droit de modifier ces modalités de calcul dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes, moyennant une information préalable des Adhérents au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification. Les montants cumulés ne peuvent être ni cédés, ni échangés contre du numéraire.

3.2 Les statuts de fidélité et avantage anniversaire

Le programme de Fidélité Feuillette VIP comporte trois statuts :

- Le statut Bronze : Pour les Adhérents ayant dépensé jusqu'à 10 euros (soit 10 points)*
- Le statut Argent : Pour les Adhérents ayant dépensé de plus de 10 et jusqu'à 50 euros (soit 50 points)*
- Le statut Or : Pour les Adhérents ayant dépensé plus de 50 euros (soit plus de 50 points)*

Ces statuts sont définis sur la somme des montants dépensés par l'Adhérent *au cours des 3 mois précédant le jour de son anniversaire et permettent à Feuillette de définir le cadeau auquel ce dernier est éligible. Aucun achat enregistré après cette date ne sera pris en compte dans la définition du statut. L'adhérent ne pourra pas changer le cadeau qui lui aura été attribué par un cadeau du statut inférieur ou supérieur.

L'Adhérent aura jusqu'à 7 jours à compter de la date de son anniversaire pour se rendre dans l'une des boulangeries Feuillette. Pour recevoir son cadeau d'anniversaire, l'Adhérent est soumis à une obligation d'achat en boulangerie et devra présenter son mail d'anniversaire mentionnant son statut fidélité ainsi que sa carte de fidélité. En cas de doute, l'équipe en caisse pourra demander une pièce d'identité pour confirmer l'identité de l'adhérent. Sans ces éléments, Feuillette se réserve le droit de s'opposer à la remise du cadeau.

Feuillette se réserve le droit de modifier les modalités de calcul des statuts dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes.

4- Vol, perte, piratage ou suppression de la carte de fidélité Feuillette VIP

L'Adhérent est responsable de la gestion et de la sécurité de ses identifiants, y compris de leur protection contre tout accès non autorisé. Feuillette ne pourra être tenue pour responsable en cas de vol, perte ou piratage du compte de fidélité Feuillette VIP, sauf si ces événements résultent d'un manquement de Feuillette à ses propres obligations, notamment en matière de sécurité des données personnelles.

En cas de perte, de vol, ou de piratage de la carte de fidélité Feuillette VIP, l'Adhérent devra contacter le Service Client via le formulaire de contact disponible sur le site internet www.feuillette.fr en mentionnant son numéro de carte de fidélité ainsi que son numéro de téléphone afin de demander le blocage de la carte de fidélité volée, perdue ou piratée. Une nouvelle carte lui sera remise et l'Adhérent pourra de ce fait conserver le même Compte Fidélité et conserver ses avantages.

Entre le moment où la carte a été perdue, volée ou piratée et le moment où la déclaration de perte ou de vol est effectuée au Service Client, Feuillette est déchargée de toute responsabilité, sauf manquement qui lui serait imputable, et le titulaire de la Carte ne pourra pas demander le remboursement total ou partiel des avantages perdus.

Si un Adhérent ne souhaite plus faire partie du programme de fidélité Feuillette VIP, l'Adhérent devra contacter le Service Client à communication@feuillette.fr en mentionnant son numéro de carte de fidélité et son numéro de téléphone afin que toutes les données le concernant soient supprimées de la base clients.

La désinscription entraîne la clôture du compte de fidélité et la perte définitive de la cagnotte et des avantages en cours, qui ne peuvent donner lieu à aucune compensation. Les données personnelles de l'Adhérent sont alors supprimées dans les conditions prévues à l'article 6.

Feuillette pourra par ailleurs clôturer tout compte de fidélité inactif depuis plus de trois (3) ans, après en avoir informé l'Adhérent par courriel et à défaut de réaction de sa part dans un délai de trente (30) jours. La clôture du compte emporte remise à zéro de la cagnotte, et aucun remboursement ne pourra être effectué.

5- Modifications du Programme de Fidélité

Feuillette se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales ainsi que le Programme de Fidélité (conditions d'adhésion, avantages, modalités d'utilisation de la carte de fidélité...), ou de supprimer le Programme de Fidélité. Les Adhérents en seront informés par courriel et/ou par affichage en boulangerie au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification ou de la suppression.

En cas de suppression du Programme de Fidélité ou de refus par l'Adhérent d'une modification substantielle, l'Adhérent dispose d'un délai de trente (30) jours à

compter de l'information pour utiliser la cagnotte acquise dans les conditions des présentes. L'Adhérent peut par ailleurs, à tout moment, se désinscrire du Programme de Fidélité dans les conditions prévues à l'article 4.

6- Données personnelles

Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles, l'Adhérent membre du Programme de Fidélité peut consulter la politique de protection des données personnelles Adelya [ici](#), ou consultez la politique d'utilisation des données Feuillette disponible [ici](#).

Feuillette est responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre du Programme de Fidélité. La société Adelya, éditrice de la plateforme de gestion du programme, intervient en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

Les données collectées (nom, prénom, coordonnées, historique d'achats et magasin de rattachement) sont traitées pour les finalités suivantes : la gestion du compte et des avantages de fidélité (exécution du contrat) ; l'envoi d'offres commerciales, d'informations et d'invitations, l'Adhérent pouvant s'y opposer à tout moment, sans frais et par simple demande ; l'établissement de statistiques et l'amélioration du Programme de Fidélité (intérêt légitime).

Les données sont conservées pendant la durée d'adhésion au Programme de Fidélité, puis supprimées ou archivées conformément aux durées légales applicables. Le compte d'un Adhérent inactif est clôturé dans les conditions prévues à l'article 4.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés auprès de du service communication à l'adresse mail suivante : communication@feuillette.fr. L'Adhérent dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

7- Réclamations – Médiation de la consommation

Toute réclamation relative au Programme de Fidélité peut être adressée au Service Client via le formulaire de contact disponible sur le site www.feuillette.fr ou à l'adresse communication@feuillette.fr.

Conformément aux articles L611-1 et suivants et L616-1 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige. Le médiateur compétent sera désigné parmi les médiateurs référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) : Feuillette SAS finalise actuellement son adhésion à un tel dispositif de médiation. Le nom et les coordonnées du médiateur, ainsi que l'adresse de son site internet, seront publiés sur cette page dès cette adhésion effective.

8- Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution relève des juridictions compétentes dans les conditions de droit commun.