



## Règlement du Programme de fidélité - Carte Club Culinarion

Mis à jour au 09/05/2018

Le programme de fidélité CULINARION est développé et géré par EK France-SARL, ayant son siège social 103 rue des 3 Fontanot 92000 Nanterre, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro B 384 048 294, agissant tant en son nom propre qu'en tant de mandataire de toutes sociétés exploitant un magasin à enseigne Culinarion, EK-France met en place dans les magasins participant un programme de fidélisation, intitulé " CARTE CLUB ".

Le programme de fidélité (Ci-après le « programme de fidélité ») est valable dans les magasins Culinarion de France métropolitaine, participants au programme de fidélité et listés en annexe (Ci-après les « magasins participants ») et sur le site internet [www.culinarion.com](http://www.culinarion.com) (Ci-après le « Site internet »).

Le simple fait de vous inscrire au programme de fidélité Culinarion entraîne l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales. Vous pouvez les obtenir sur simple demande, à l'accueil des magasins participants ou sur le site Internet [www.culinarion.com/fidelite](http://www.culinarion.com/fidelite)

### 1. Objet du programme de fidélité

Le programme de fidélité a pour objet de vous faire bénéficier :

- De points fidélité vous permettant d'obtenir des bons d'achat fidélité;
- Des offres promotionnelles signalées dans les magasins participants, sur le site internet et/ou sur nos supports de communications ;
- D'avantages spécifiques lors d'évènements ou d'animations organisés par Culinarion

La carte de fidélité Culinarion n'est en aucun cas un moyen de paiement.

### 2. Adhésion au Programme de fidélité

#### 2.1 Conditions d'adhésion

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 le « Client »). 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.

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

#### 2.2 Modalités d'adhésion

Vous pouvez adhérer au programme de fidélité soit dans les magasins participants au moment de votre passage en caisse soit sur le site internet. L'adhésion au programme de fidélité ne peut être enregistrée et validée que si les renseignements communiqués par vos soins sont complets et exploitables.

##### 2.2.1 Adhésion dans les magasins participants

Il vous suffit au moment de votre passage en caisse de communiquer à l'hôtesse/hôte de caisse vos nom, prénom et adresse email. Une carte club vous est remise (ou bien une carte club virtuelle

disponible dans votre compte client sur le site internet). Si nous l'avez laissée, un e-mail de confirmation de votre adhésion vous est adressé à l'adresse e-mail communiquée au moment de votre inscription

Vous garantissez l'exactitude de toutes les informations fournies et serez seul responsable de toute indication erronée, incomplète ou obsolète.

Il vous appartient de maintenir à jour les informations vous concernant soit en le demandant dans un magasin participant, soit en vous rendant sur le site internet. Culinarion ne pourra en aucun cas être responsable des conséquences liées à l'absence de mise à jour de vos données personnelles.

De plus, toute modification des données telles que changement d'adresse, d'email, de numéro de téléphone, de nom, etc. ou toute indication obligatoire et/ou pouvant être nécessaire dans le cadre du programme de fidélité devra être signalée dans les meilleurs délais :

Via votre compte personnel fidélité sur le Site internet;

Sur simple présentation à l'accueil d'un magasin participant;

Via le formulaire de contact du service client Culinarion disponible sur le Site internet à l'adresse suivante: [culinarion.com/contact](http://culinarion.com/contact);

Par courrier postal à l'adresse suivante: EK France SARL, 103 – 105 rue des 3 Fontanot 92000 Nanterre

### **3. Remise d'une carte de fidélité : carte club**

L'adhésion au programme de fidélité donne droit à la remise d'une carte club ou la mise à disposition d'une carte club virtuelle dans votre compte client sur le Site internet

Les points cumulés sur la carte club s'additionnent dans le calcul des points ouvrant droit à l'établissement de bons d'achat fidélité.

Il ne pourra être délivré qu'une seule carte club par personne physique (même nom, prénom(s), et même adresse).

Vous vous engagez à utiliser conformément aux dispositions visées dans les présentes conditions générales la carte de fidélité. A défaut, Culinarion se réserve la possibilité de retirer et désactiver votre carte club dans les conditions visées à l'article 10 « Utilisation frauduleuse de la carte ».

Culinarion se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions de délivrance de la carte club.

### **4. Acquisition des points achat**

La règle d'obtention des points achat est : 1 point par tranche de 2 euros d'achats.

Les points achat sont crédités lors de chaque passage en caisse sur présentation de la carte club, en fonction du barème en vigueur. Les montants des achats antérieurs à la date d'adhésion au programme de fidélité ne seront pas pris en compte. Le cumul de points achat se fait automatiquement sur les achats effectués par le client dans les magasins participants et sur le site internet.

Le montant des achats pris en compte pour l'attribution des points achat est le montant effectivement payé par le client, déduction faite des éventuelles réductions de prix consenties au client à quelque titre que ce soit. De même, en cas d'utilisation d'un bon d'achat, seul le prix effectivement payé par le



## Règlement du Programme de fidélité - Carte Club Culinarion

client est pris en compte pour le crédit des points achat. Tous les produits achetés permettent de cumuler des points à l'exclusion des promotions, soldes, remises, liste de cadeaux et cartes cadeaux et des produits signalés en magasin et sur le Site internet.

Tout retour ou remboursement de produits ayant donné droit à des points achat, entraînera le retrait du nombre de points achat correspondant à la valeur de la marchandise retournée.

### Points Bonus

Certains évènements, animations ou opérations commerciales ponctuelles organisés dans les magasins participants pourront donner lieu à l'obtention de points bonus pour le client.

Les règles de conversion des points bonus en bons d'achat fidélité sont identiques à celles des points achat.(cf. Article 6 ci-dessous).

Validité des points achat : les points achat restent valables dans la limite des dispositions ci-dessous, à savoir :

Les points achat d'acquis ont une durée de 3 ans. A la date d'expiration des points, ceux qui n'ont pas été utilisés par le titulaire sont définitivement perdus, sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

Les points achat n'ont pas de valeur marchande ou patrimoniale et ne pourront en aucun cas être convertis en espèces. Toute vente ou échange de points achat est interdite.

Visualisation des points : Vos points achat acquis sont crédités sur votre compte personnel. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre solde :

- Sur simple demande à l'accueil des magasins participants
- Depuis votre compte personnel fidélité via le Site internet
- En bas de votre ticket de caisse : vous retrouverez les points achat acquis grâce aux achats du jour ainsi que le cumul total des points achat suite à votre dernier achat.

## 5. Les avantages du Programme de fidélité

### Les offres fidélité

Vous pourrez bénéficier de réductions tarifaires ou d'offres promotionnelles sur des produits signalés dans les magasins participants et/ou sur le site internet et sur nos supports de communication.

Echange et retour de produits sans tickets de caisse : Sans préjudice des garanties légales de conformité et de vices cachés, vous pourrez retourner le produit acheté et bénéficierez soit d'un échange, soit d'un avoir sans ticket de caisse, sous réserve de la présentation de votre carte club lors de l'achat du produit dans l'un des magasins participants. Le produit devra être rapporté complet, en parfait état / sans trace d'utilisation, avec l'emballage d'origine et ses accessoires et dans un délai d'un mois à compter de la date d'achat.

Autres avantages fidélité : Vous pourrez bénéficier d'autres avantages fidélité de type invitation à des évènements spécifiques organisés par Culinarion.

## 6. Conversion des points fidélité CULINARION en bons d'achat fidélité

La règle de conversion des points achat en bon d'achat fidélité est la suivante :



## Règlement du Programme de fidélité - Carte Club Culinarion

Lors de votre passage en caisse, si le solde de vos points atteint les 100 points cumulés, un bon d'achat d'une valeur de 8€ minimum est imprimé en caisse vous est remis. (100 points minimum = 8€ puis, 1€ tous les 13 points supplémentaires ex : 126 points = 10€)

Les bons d'achat fidélité sont valables dans tous les magasins participants, pendant une durée de 2 mois à compter de leur émission.

Le compte points sera débité automatiquement du nombre de points correspondant à la règle de conversion au moment de l'émission des bons d'achat fidélité.

CULINARION ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol du/des bons d'achat fidélité.

### **7. Utilisation des bons d'achat fidélité**

Les bons d'achat fidélité sont utilisables dès leur émission, en une seule fois sur tous les produits et services proposés dans les magasins participants à l'exclusion des promotions, soldes, remises, liste de cadeaux et cartes cadeaux et des produits signalés en magasin et sur le Site internet. De plus, ils ne sont pas cumulables avec d'autres offres fidélité sauf mentions spécifiques définies exclusivement par le magasin. Aucun rendu de monnaie ne sera possible sur un achat payé intégralement avec un bon d'achat fidélité.

Les bons d'achat fidélité devront être présentés en caisse au moment de l'achat et avant le paiement de l'achat dans l'un des Magasins participants.

Les bons d'achat fidélité sont valables dans tous les magasins participants au programme de fidélité dans la limite de validité indiquée sur le bon d'achat fidélité. Les bons d'achat fidélité ne peuvent être en aucun cas cédés, remboursés, échangés ou vendus.

### **8. Contact lié à l'octroi d'avantages et au cumul de points Fidélité**

Pour toute demande ou question liée à votre carte club et à ses avantages et services, vous pouvez contacter votre magasin ou le service client CULINARION en complétant le formulaire de contact CULINARION disponible sur le Site internet [culinarion.com/contact](http://culinarion.com/contact)

### **9. Perte, vol ou détérioration de la Carte de fidélité**

En cas de perte ou vol de votre carte club, vous devrez, dans les meilleurs délais soit :

- Vous rendre à l'accueil du Magasin participant le plus proche
- Contacter le service client CULINARION via le formulaire de contact disponible sur le Site internet à l'adresse suivante [culinarion.com/contact](http://culinarion.com/contact)
- Envoyer un courrier à EK-France 103 105 rue des 3 Fontanot 92000 Nanterre

Votre Carte club sera annulée et remplacée par une nouvelle carte. Dans la mesure du possible, vous conserverez tous vos points précédemment acquis et vos autres avantages. Entre le moment où votre Carte club a été perdue ou volée et le moment où la déclaration de perte ou de vol est effectuée, CULINARION est déchargée de toute responsabilité. Le client ne saurait réclamer les points qui auraient pu être utilisés dans ce laps de temps ni demander une quelconque indemnisation.

### **10. Utilisation frauduleuse de la Carte de fidélité**

Le programme de fidélité est un programme visant à procurer des avantages aux clients fidèles de CULINARION en fonction des achats qu'ils réalisent dans les magasins participants. Ce programme suppose que le client respecte les présentes conditions générales du programme de fidélité et adopte un comportement loyal vis-à-vis de CULINARION. En conséquence, CULINARION se réserve la possibilité de suspendre le compte fidélité voire de désactiver de manière définitive ledit compte et, le cas échéant, annuler les avantages associés, en cas d'abus du client dans l'utilisation du programme de fidélité et/ou vis-à-vis de CULINARION. CULINARION opérera cette suspension et/ou désactivation après en avoir avisé le client, par le moyen qui lui semble le plus adéquat, sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, notamment dans les cas suivants :

- En cas de fraude, de tentative de fraude ou de vol du client dans un magasin CULINARION
- 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 de 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 CULINARION,
- Plus généralement, en cas de non-respect des dispositions visées aux présentes conditions générales.

#### **11. Modifications ou arrêt du programme de fidélité**

CULINARION se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et pourra informer le client 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.culinarion.com](http://www.culinarion.com), etc...). La dernière version des conditions générales applicables au programme de fidélité est consultable sur le Site internet. CULINARION invite le client à le consulter régulièrement.

En cas de suspension ou d'arrêt du programme de fidélité, CULINARION accordera pendant deux mois aux clients, la possibilité d'utiliser leurs points fidélité cumulés antérieurement à la notification, ainsi que des avantages de la carte club. A défaut d'utilisation à l'initiative du client dans ce délai, les points fidélité et autres avantages du programme de fidélité seront définitivement perdus.

Aucune modification ou suppression du programme de fidélité ne donnera droit à une indemnisation du client.

#### **12. Informatique et libertés**

Dans le cadre de l'adhésion au Programme de fidélité, CULINARION collecte et traite des données personnelles vous concernant ce que vous reconnaissez et consentez expressément.

CULINARION peut ainsi collecter votre civilité, nom, prénom, adresse postale, électronique et votre numéro de téléphone.

Seules les informations identifiées comme étant obligatoires au moment de leur collecte sont impératives pour adhérer au programme de fidélité et bénéficier de ses avantages.



## Règlement du Programme de fidélité - Carte Club Culinarion

Les autres informations collectées sur le site internet sont demandées par CULINARION pour mieux vous connaître et, le cas échéant, vous adresser des communications adaptées mais ne sont pas obligatoires.

Pour les besoins du fonctionnement du programme de fidélité, CULINARION collecte également l'ensemble des informations relatives à vos achats ou à l'utilisation de nos services à chaque fois que vous présentez votre carte de fidélité.

Ces informations font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre à CULINARION de traiter vos demandes, de vous faire profiter des avantages du programme de fidélité et de vous adresser les offres et actualités de CULINARION. Ces informations permettent également à CULINARION de réaliser des études statistiques et marketing. Ces données sont conservées par CULINARION pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées et pourront être conservées ultérieurement à des fins d'archivages et de statistiques.

En cas de non utilisation de la carte club par le client pendant une période continue de 3 ans (c'est-à-dire aucun achat effectué dans les magasins participant au programme de fidélité CULINARION pendant cette période ou clic dans un email adressé personnellement), CULINARION supprimera de son fichier client toute donnée à caractère personnel du titulaire de la carte qui aura été collectée dans le cadre du programme de fidélité CULINARION et désactiver sa Carte club définitivement.

CULINARION s'engage à ce que vos données ne soient utilisées uniquement que par CULINARION pour les besoins de la gestion du Programme de fidélité et de la relation clients.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78 017 du 6 janvier 1978 modifiée, vous êtes informés du fait que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant et qui sont enregistrées dans le fichier Client de CULINARION. Ces droits pourront être exercés par courrier adressé à EK-France 103 105 rue des 3 Fontanot 92000 Nanterre, accompagné d'une copie de votre pièce d'identité.

Nous vous invitons à consulter régulièrement notre politique de confidentialité sur le site internet [https://culinarion.com/page/protection\\_des\\_donnees](https://culinarion.com/page/protection_des_donnees)

### **13. Responsabilité**

CULINARION est exonéré de toute responsabilité pour toutes les conséquences, directes ou indirectes, des éventuels dysfonctionnements du programme fidélité. CULINARION fera néanmoins ses meilleurs efforts pour conserver au client, en cas de dysfonctionnement, le bénéfice de ses avantages et de son cumul de points.

### **14. Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de litige nous vous invitons à prendre contact avec notre service client afin de trouver une solution amiable. Toutefois, conformément à l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et au décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatifs à la médiation des litiges de la consommation, vous avez le droit de recourir gratuitement au service de médiation de votre choix, dès lors que le litige lié à la consommation n'a pu être réglé à l'amiable avec le service client de CULINARION.

Ce dispositif de médiation peut être joint par voie électronique : [mcca-mediation.fr](https://mcca-mediation.fr)

Conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, l'une des conditions de l'examen du litige est de pouvoir justifier d'une tentative préalable de résolution amiable du litige directement auprès du service client CULINARION.

**ANNEXE : Magasins participants au programme de fidélité**

- 13 Culinarion Marseille
- 13 Culinarion Aix en Provence
- 17 Culinarion La Rochelle
- 28 Culinarion Chartres
- 29 Culinarion Quimper
- 30 Culinarion Nimes
- 33 Culinarion Bordeaux
- 35 Culinarion Rennes
- 37 Culinarion Tours
- 44 Culinarion Nantes
- 44 Culinarion Saint Nazaire
- 49 Culinarion Angers
- 50 Culinarion Cherbourg
- 54 Culinarion Nancy
- 56 Culinarion Vannes
- 56 Culinarion Lorient
- 60 Culinarion Compiègne
- 66 Culinarion Perpignan
- 68 Culinarion Colmar
- 76 Culinarion Rouen
- 78 Culinarion Versailles
- 84 Culinarion Avignon
- 97 Culinarion Lamentin (Martinique)