

CONDITIONS GENERALES DE SOUSCRIPTION AU PROGRAMME DE FIDELITE « MA CARTE GIROPHARM »

1. Principes généraux – Objet

Le programme de fidélité « Ma Carte GIROPHARM » (« le Programme ») est mis au point et géré par la société GIROPHARM (« la Société »), Société Anonyme Coopérative à capital variable, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de CRETEIL sous le numéro **383 574 654**, dont le siège social est sis **2 Place Gustave Eiffel Immeuble Dublin Silic, 223 94150 RUNGIS**

Ce Programme est destiné aux clients des pharmacies membres du groupement GIROPHARM ayant choisi de participer au Programme (« les Points de vente »). La liste des Points de vente participants est disponible sur le site internet : www.giropharm.fr

Le Programme a pour objet de permettre au client (« le Client »), de bénéficier d'offres et d'avantages en fonction des achats de produits éligibles qu'il réalise au sein des Points de vente participant au Programme.

Les présentes conditions générales définissent les conditions de souscription au Programme ainsi que les règles de fonctionnement du Programme.

Le Client qui souhaite souscrire au Programme doit impérativement prendre connaissance et accepter les conditions générales du Programme. Ces conditions générales sont consultables gratuitement dans les Points de vente qui participent au Programme ainsi que sur le site internet www.giropharm.fr

La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment. La dernière version des Conditions Générales d'Utilisation applicables au Programme est celle consultable sur le site internet www.giropharm.fr

2. Modalités et conditions pour souscrire au Programme

La souscription au Programme est totalement gratuite. Elle est réservée aux personnes physiques majeures, en capacité de contracter.

La souscription s'effectue directement au sein de l'un des Points de vente participant au Programme. Le Point de vente procédera à l'inscription du Client au Programme en recueillant directement auprès de lui les informations nécessaires (prénom et nom, ses coordonnées postales : code postal et ville, sa date de naissance, son adresse email, son numéro de téléphone...) pour permettre son identification. La souscription au Programme ne peut être enregistrée et validée que si les renseignements communiqués par le Client sont complets (nom, prénom, date de naissance, adresse e-mail ou numéro de portable) et exploitables.

A l'inscription, une carte physique (« la Carte de fidélité ») est immédiatement délivrée au Client par le Point de vente et un courriel récapitulatif est adressé au Client afin de confirmer son inscription et son consentement au traitement de ses données personnelles dans le cadre du Programme (voir Article 6). Si le Client souhaite renoncer à son inscription, il pourra le faire dans n'importe quelle pharmacie adhérant au programme de fidélité ou par courrier adressé à la Société.

La carte de fidélité est valable dans l'ensemble des pharmacies du réseau GIROPHARM participant au programme de fidélisation « MA CARTE GIROPHARM ».

L'inscription au Programme est strictement personnelle. Une seule Carte de fidélité est délivrée par personne physique (même nom et prénom et même adresse courriel et/ même numéro de téléphone). Cette carte n'est pas cessible ni transférable. Elle ne peut être vendue ni échangée et n'est en aucun cas une carte de paiement.

3. Règles de fonctionnement du Programme

3.1. Principe général & règles de calcul

Le Programme est un programme de fidélité à points.

Il permet au Client de cumuler des points générant des bons d'achat ou des bons de réduction, ou des offres commerciales (« Avantages ») calculés en fonction des achats réalisés sur la base d'une liste de produits de parapharmacies éligibles (hors promotions).

1€ TTC d'achat de produits éligibles = 1 point cumulé sur le compte fidélité client, 100 points cumulés = 1 chèque fidélité de 5€ TTC, 200 points = 1 chèque fidélité de 10€, 300 points = 1 chèque fidélité de 15€.

Le calcul s'effectue selon le principe suivant : lors de l'achat de produits éligibles au Programme, chaque euro dépensé, après avoir été arrondi à l'euro inférieur, est enregistré sur le Compte de fidélité du Client. En cas d'achat faisant ultérieurement l'objet d'un remboursement ou d'une annulation, les montants enregistrés pour cet achat seront supprimés et le Compte de fidélité sera remis à jour.

Les produits relevant des catégories suivantes sont exclus du Programme : les médicaments, les produits inscrits sur la liste des produits et prestations remboursables par l'Assurance Maladie (LPPR), que ces produits soient remboursables ou non, tout produit de santé faisant l'objet d'une prescription médicale, le lait infantile 1er âge ainsi que tout autre produit défini par la Société. Pour connaître les produits exclus le Client peut se renseigner auprès de la Société et de chaque Point de vente adhérant au Programme.

Pour bénéficier des Avantages associés au Programme, le Client doit présenter sa Carte de fidélité lors de son passage en caisse. A défaut, le Point de vente pourra toutefois essayer de retrouver le compte du Client dans la base de données du Programme à l'aide de son nom, prénom et code postal.

3.2. Avantages attribués lors de la souscription

Une fois les informations complétées en caisse, le Client se verra crédité de 20 points à titre de cadeau de bienvenue.

3.3. Les chèques fidélité

Lorsque la valeur totale enregistrée à la suite de ces achats atteint 100 € TTC (cent euros toutes taxes comprises), un chèque fidélité d'une valeur de 5 € TTC (cinq euros toutes taxes comprises) est automatiquement généré.

Lorsque la valeur totale enregistrée à la suite de ces achats atteint 200 € TTC (deux cents euros toutes taxes comprises), un chèque fidélité d'une valeur de 10 € TTC (dix euros toutes taxes comprises) est automatiquement généré.

Lorsque la valeur totale enregistrée à la suite de ces achats atteint 30 € TTC (trois cents euros toutes taxes comprises), un chèque fidélité d'une valeur de 15 € TTC (quinze euros toutes taxes comprises) est automatiquement généré.

Les chèques fidélité sont automatiquement générés le 25 de chaque mois et mis à la disposition du Client par email et via son espace personnel sur le site internet www.giropharm.fr.

Les bons de réduction ainsi édités ont une durée de validité de 2 (deux) mois à compter de leur émission et pourront être utilisés lors de prochains achats de produits éligibles au Programme. Les bons de réduction ne sont pas cumulables entre eux.

La valeur maximale du montant d'un chèque fidélité a été limitée à 15€ correspondant à 300 points cumulés.

Les points enregistrés sur le compte client relatifs à un achat ayant fait l'objet d'un remboursement ou d'un retour de marchandise seront annulés.

3.4. Non-utilisation de la Carte pendant 12 mois

Pour profiter pleinement des Avantages, la Carte de fidélité doit être utilisée régulièrement par le Client sous peine de perdre les points acquis : en cas de non-utilisation pendant une durée de 12 (douze) mois consécutifs à compter du dernier achat de produits éligibles, il sera procédé à une remise à zéro du Compte-client entraînant l'annulation des Avantages acquis et restant à courir.

3.5. Consultation du solde du Compte-client en temps réel

Afin de connaître la situation de son Compte-client, le Client peut à tout moment consulter le solde de celui-ci sur simple demande dans l'un des Points de vente participant au Programme et sur son espace personnel sur le site www.giropharm.fr.

4. Durée – Résiliation – non-respect des conditions

La souscription au Programme est faite pour une durée indéterminée. Le Client peut mettre fin à tout moment à son inscription au Programme directement au sein de l'un des Points de Vente participant au Programme.

Le Client peut demander la résiliation de son compte en pharmacie. La résiliation de la carte client se fera dans ce cas par le responsable de la pharmacie via le service clients AQUITEM.

Le Client doit veiller à utiliser tous les Avantages acquis avant de procéder à la résiliation de son inscription : en effet, à compter de la résiliation, le Client perd automatiquement le bénéfice des Avantages acquis et qui n'auraient pas été encore utilisés. La résiliation entraîne un arrêt des sollicitations marketing. L'ensemble des informations concernant le Client sera supprimé immédiatement.

La Société peut de son côté décider à tout moment de mettre fin au Programme et de ce fait à la souscription du Client. Dans ce cas, le Client sera informé par affichage en Point de vente, par courriel ou par SMS et sera invité à utiliser tous les Avantages en cours avant l'expiration du Programme.

Le maintien dans le Programme implique de la part du Client le respect des présentes conditions. A défaut, et notamment en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse des Avantages, la Société pourra décider de résilier immédiatement l'inscription du Client au Programme, ce qui entraînera automatiquement la désactivation de sa Carte de fidélité et la perte des Avantages acquis.

Si l'une des pharmacies participant au Programme de fidélité cesse d'y participer, le Client dont la pharmacie de rattachement a quitté le programme sera rattaché à une pharmacie temporaire. Ce Client ne perdra pas son solde de points mais ne recevra plus les avantages associés au Programme. Lors du prochain passage du Client dans une pharmacie adhérente au Programme, il sera automatiquement « réactivé » et rattaché à cette dernière.

Toutefois, si le maillage du réseau du groupement GIROPHARM ne permet pas de procéder de la sorte, le Client dont la pharmacie de rattachement a quitté le programme ne sera pas conservé et les données qui lui est associées seront perdues.

5. Perte ou vol de la Carte de fidélité

En cas de perte ou de vol de la Carte de fidélité, le Client devra en informer immédiatement la Société ou l'un des Points de Vente participant au Programme.

En cas de perte ou de vol de la Carte de fidélité, la Société sera déchargée de toute responsabilité, y compris sur l'utilisation frauduleuse des avantages associés à la Carte de fidélité par un tiers.

6. Données personnelles

Les informations recueillies dans la pharmacie sont nécessaires à la création et la gestion du compte fidélité du Client. A défaut d'être renseignées, son compte de fidélité ne pourra pas être créé et il ne pourra pas bénéficier du programme de fidélité ni recevoir les offres commerciales associées.

L'utilisation de la carte de fidélité entraîne la collecte des données afférentes à ses achats. Ces données sont utilisées exclusivement pour la gestion du programme de fidélisation, ainsi qu'à des fins statistiques. Ces informations collectées permettent de mieux le connaître et d'améliorer les offres et services fournis dans le cadre du programme de fidélisation.

Les données collectées sont conservées pendant une durée maximum de 3 ans suivant la fin de la relation commerciale, hors obligation légale d'archivage. Les responsables du traitement sont la Société ainsi que tous les Points de vente adhérant au Programme.

Les données sont collectées sur la base du consentement du Client conformément à l'article 6.1 a) du Règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD)

Ces données sont destinées à tous les Points de vente qui participent au Programme de fidélité Ma Carte GIROPHARM, ainsi qu'aux prestataires et sous-traitants sélectionnés pour la gestion du programme de fidélité.

Le Client s'engage à informer immédiatement la société GIROPHARM et/ou le Point de vente auprès duquel il a activé sa Carte de fidélité de toute modification de ses données personnelles. La mise à jour peut également s'effectuer sur le site www.giropharm.fr

Conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès à ses données, d'un droit de rectification ou d'effacement, d'un droit de limitation de leur traitement, du droit de retirer son consentement à tout moment, d'un droit de portabilité ainsi que d'un droit d'opposition à la collecte de ses données.

Il pourra exercer ses droits, sans frais, auprès du responsable de traitement en adressant une demande (au choix) en justifiant de son identité:

- directement dans le Point de vente participant au Programme ;
- via le site internet www.giropharm.fr ;
- par mail à l'adresse : info@macarte.giropharm.fr
- par courrier à l'adresse suivante :

GIROPHARM – Service Ma Carte – 2 place Gustave Eiffel – 94528 RUNGIS Cedex

Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Le Client dispose du droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci. Dans ce cas, le Client ne pourra plus participer au Programme de fidélité et perdre automatiquement le bénéfice des avantages associés à sa Carte.

7. Réclamation – Service client

Toute réclamation concernant le Programme ou relative au Compte-client par le titulaire de la Carte de fidélité devra être faite par email à info@macarte.giropharm.fr

8. Responsabilité

La Société est exonérée de toute responsabilité pour les conséquences, directes ou indirectes, des éventuelles anomalies et dysfonctionnements de la carte, quelles que soient leurs causes.

La Société fera néanmoins ses meilleurs efforts pour conserver à chaque client, en cas de dysfonctionnement, le bénéfice des montants enregistrés sur son compte-client et des avantages y afférents.

9. Loi applicable – Litige et Médiation

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et régies par le droit Français.

Tous les litiges auxquels les présentes conditions générales pourraient donner lieu entre le Client et la Société, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable, seront soumis aux tribunaux Français compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle (C. consom. art. L 611-3 et suivants) ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

La société GIROPHARM adhère au système de médiation suivant :
La Médiation du Commerce Coopératif et Associé.

Le Client peut utiliser le service de médiation en se rendant sur le site www.mcca-mediation.fr, ou en adressant sa réclamation par courrier au :
Médiation du Commerce Coopératif et Associé
FCA – 77 rue de Lourmel
75015 PARIS.