

## Conditions Générales du Programme – applicables au 1er janvier 2012

Les présentes conditions générales s'appliquent aux Cartes de Fidélité émises par le GIE FIDELYS. Si le GIE Fidelys émet des Cartes de Fidélité-Paiement-Crédit, elle devra compléter les conditions générales suivantes en conséquence.

Pour les cartes des émetteurs partenaires permettant l'obtention de S'Miles®, seules les conditions générales de l'émetteur de chaque carte sont applicables sauf disposition contraire des présentes conditions.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les adhérents ont accès au programme de Fidélité

### Préambule

Le GIE Centres Commerciaux FIDELYS, GIE dont le siège est situé à **Saint Etienne, 1 Esplanade de France, 42000 SAINT ETIENNE (France)** a mis en place dans ses Centres Commerciaux participants situés en France métropolitaine un programme de fidélisation de clientèle par l'intermédiaire d'une carte. En fonction des achats réalisés, les adhérents de ce programme collectent des points appelés "S'Miles®" qui leur donnent accès à des primes et des avantages répertoriés dans un catalogue.

Par ailleurs, le GIE Centres Commerciaux FIDELYS appartient à une alliance commerciale, l'alliance S'Miles®. Cette alliance permet à l'adhérent de son programme de fidélité, avec sa seule carte, de collecter des S'Miles® en fonction des achats réalisés auprès d'un ensemble d'enseignes partenaires arborant toutes le logo S'Miles®. Chaque adhérent peut ainsi, simplement en s'identifiant au moment de ses achats, collecter plus de S'Miles® auprès d'un plus grand nombre d'enseignes.

La liste des centres commerciaux participants est disponible sur [www.espace-anjou.fr](http://www.espace-anjou.fr) .

### 1• Adhésion - Délivrance de la carte

La carte de fidélité du GIE Centres Commerciaux FIDELYS est délivrée gratuitement sur simple présentation d'une pièce d'identité aux personnes physiques, âgées de plus de 18 ans.

Elle est strictement personnelle et seul l'adhérent peut bénéficier de la conversion des points en primes. La participation au programme de Fidélité est effective à compter de la première utilisation de la carte de fidélité.

L'adhérent ayant rempli un bulletin d'adhésion est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales et y adhérer sans réserve.

### 2• Retrait de la carte

1- Tout manquement aux présentes conditions générales, toute utilisation abusive ou frauduleuse par tout adhérent ou tout tiers agissant pour le compte d'un adhérent entraînera de plein droit la désactivation de la carte.

2- En cas de violation des présentes conditions ou d'utilisation abusive ou frauduleuse de la carte, l'intégralité des S'Miles® de l'adhérent sera annulée. Par ailleurs, toute commande en cours ne pourra pas être honorée.

### 3• Perte et vol

En cas de perte ou de vol de la carte, l'adhérent devra appeler dans les meilleurs délais le Service Clients au : 04 77 45 49 62 (coût d'un appel local depuis un poste fixe). En cas de perte ou de vol de la carte, l'émetteur de la carte est déchargé de toute responsabilité.

### 4• Changement de données personnelles

Tout changement d'adresse, de nom ou toute indication pouvant être nécessaire devra être notifié par écrit dans les meilleurs délais au Service Clients Carte de fidélité CS90321 42015 St Etienne Cedex 2 ou par modification directe sur le site internet. L'adhérent garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et sera seul responsable de toute indication erronée, incomplète ou obsolète.

## **5• - Acquisition des S'Miles®**

L'adhérent doit présenter sa carte de fidélité au moment de ses achats, afin de faire créditer le nombre de S'Miles® auquel son achat donne droit en fonction du barème spécifique en vigueur dans chacune des enseignes partenaires.

L'adhérent est informé du fait que l'accumulation de S'Miles® sur sa carte de fidélité sera centralisée par le GIE FIDELYS émetteur de la carte de fidélité quelle que soit l'identité de l'enseigne partenaire auprès de qui les points auront été acquis.

Pour un même achat, les S'Miles® ne peuvent être attribués qu'une seule et unique fois, indépendamment du nombre de cartes présentées par l'adhérent.

Des S'Miles® supplémentaires peuvent également être proposés aux adhérents par les partenaires à l'occasion d'offres spéciales qui feront l'objet d'une communication spécifique. Dans ce cas, seules les conditions spécifiques figurant dans la communication de l'offre seront prises en compte dans le calcul du nombre de S'miles acquis par le client (les informations qui pourraient figurer sur le ticket de caisse seront mises en attente sous réserve de validation).

Tel que défini en préambule, une seule carte permet de cumuler des S'Miles® auprès de toutes les enseignes partenaires de l'alliance S'Miles®. Cependant, un adhérent pourrait souhaiter détenir plusieurs cartes de plusieurs enseignes partenaires S'Miles. Dans ce cas, un compte de S'Miles® est attaché à chaque carte.

Dans le but de convertir ses S'Miles® en primes, l'adhérent peut cumuler l'ensemble de ses S'Miles® acquis avec ses différentes cartes des enseignes partenaires. Pour cela, il doit en faire la demande auprès du Service Clients Carte de fidélité CS90321 42015 St Etienne Cedex 2. Les S'Miles collectés par l'adhérent avec sa carte dans les différentes enseignes partenaires sont tous gérés par une société qui en assume la responsabilité financière.

## **6• – Renseignements sur le compte de S'Miles®**

Pour tout renseignement sur son compte, notamment auprès du Service Clients, il sera demandé à l'adhérent de communiquer le numéro de sa carte.

Chaque adhérent actif recevra régulièrement un relevé fidélité lui indiquant le solde de ses points dans la mesure où il aura effectué des achats chez l'une des enseignes partenaires entre 2 périodes d'émission des relevés fidélité. En cas de contestation, le dernier relevé fidélité adressé fera foi pour déterminer le nombre de points convertibles en primes.

Tout adhérent peut demander à ne plus recevoir de relevé fidélité par courrier.

La consultation du compte de S'Miles est possible pour tout adhérent sur chaque site internet des centres commerciaux participant.

Toute réclamation devra être adressée par courrier Service Clients Carte de fidélité CS90321 42015 St Etienne Cedex 2. dans un délai d'un mois à compter de la date d'émission du relevé fidélité contesté.

## **7• Durée de validité des S'Miles®**

Les S'Miles® obtenus sur présentation de cette carte au cours d'une année civile N (du 1er janvier au 31 décembre) sont valables jusqu'à l'année N + 3 échue (ex : des S'Miles® obtenus en juin 2009 sont valables jusqu'au 31 décembre 2012). A défaut de conversion avant cette date de péremption, les S'Miles® sont définitivement perdus.

La non utilisation de la carte pendant 18 mois entraîne la perte de l'ensemble des S'Miles® acquis jusqu'à la dernière utilisation de la carte.

## **8• Conversion des S'Miles®**

1- Les S'Miles® sont convertibles en primes auprès de chacune des enseignes partenaires S'Miles®, au choix de l'adhérent. Chaque enseigne partenaire diffuse un catalogue de durée variable présentant les primes disponibles ainsi que leurs conditions d'acquisition.

Pour une prime donnée, ce sont les conditions générales du partenaire de l'alliance S'Miles, auprès duquel l'adhérent commande la prime, qui s'appliquent. Seules peuvent être commandées les primes figurant dans le catalogue en vigueur au jour de la commande (dans la limite des stocks disponibles).

Les offres du Catalogue sont valables pour la durée du catalogue en vigueur. Elles pourront être supprimées à chaque changement de catalogue ou à épuisement du stock.

2- Pour commander les primes proposées dans le catalogue, l'adhérent doit, lorsqu'il a acquis le nombre de points requis, suivre les instructions figurant dans le catalogue sur lequel il a choisi sa prime. Les modalités complètes d'obtention et d'utilisation de chaque prime du catalogue en vigueur à la date de la demande figurent dans celui-ci. Pour les primes commandées l'adhérent recevra à son domicile soit la prime, soit un bon d'échange ou un bon de retrait. Toute prime est remise contre paiement de la somme de 0.15€. Certaines primes peuvent nécessiter une participation financière plus importante. Elles sont dans ce cas identifiées dans le catalogue avec mention du prix. Lors d'une commande par courrier, les paiements en espèces sont uniquement acceptés si l'envoi est effectué en lettre recommandée conformément au code des postes et des communications électroniques. Lors d'une commande en points+euros, la prise en compte de la commande se fait à réception du règlement. Si aucun règlement n'est parvenu au bout de 2 mois, après la commande, cette dernière sera automatiquement annulée. Une commande validée ne peut être modifiée ni annulée. Le suivi de commande est accessible en appelant le (coût d'un appel local depuis un poste fixe).

3- Dès réception du bon d'échange ou du bon de retrait, l'adhérent peut aller prendre possession de sa prime au lieu indiqué, au plus tard à la fin de validité du catalogue. L'adhérent dispose d'un délai de rétraction de 7 jours francs à compter du retrait de la prime en magasin ou à la réception de la prime à son domicile (sauf exception mentionnée au catalogue). Au-delà de ce délai, il ne sera accepté aucune réclamation.

L'exercice de ce droit entraîne le recrédit des S'Miles sur le compte de l'adhérent ainsi que le remboursement en euros dans un délai de 30 jours pour les primes ayant fait l'objet d'une participation financière.

Pour les primes retirées en point de vente, l'exercice de ce droit est soumis à la restitution en point de vente de la prime en bon état et dans son emballage d'origine accompagnée du ticket de caisse.

Pour les primes envoyées à domicile, l'exercice de ce droit est soumis au retour de la prime en bon état et dans son emballage d'origine au Service Clients Carte de fidélité CS90321 42015 St Etienne Cedex 2. Les frais de réexpédition sont à la charge de l'adhérent.

En cas d'indisponibilité pour quelque raison que ce soit d'une des primes proposées dans les catalogues, le GIE Centres Commerciaux FIDELYS se réserve le droit de la remplacer par une prime de même valeur et de caractéristiques équivalentes.

Le GIE Centres Commerciaux FIDELYS décline toute responsabilité quant à l'utilisation des primes par leurs titulaires.

4- Les S'Miles® n'ont pas de valeur marchande ou patrimoniale et ne peuvent en aucun cas être convertis en espèces. Toute vente et/ou tout échange de S'Miles® autres que celles prévues aux présentes conditions générales sont interdits. Les bons d'échange ou bons de retrait et les primes sont incessibles et indivisibles et ne peuvent en aucun cas avoir une valeur de remboursement ou d'échange. Ils ne peuvent être vendus ou monnayés sous quelque forme que ce soit. Les S'Miles® transformés en dons envers les associations caritatives partenaires du programme de fidélité ne permettent aucune déduction fiscale.

L'adhérent peut cumuler les S'Miles acquis avec plusieurs cartes de fidélité des enseignes pour pouvoir commander une prime. Dans ce cas, il doit en faire la demande par téléphone ou par courrier au service client.

## **9• Responsabilité**

1. Chacun des partenaires de l'alliance S'Miles assume à l'égard des Adhérents du Programme la responsabilité de tout préjudice résultant des prestations fournies par lui dans les conditions définies par les dispositions législatives, réglementaires ou contractuelles applicables. Le GIE Centres Commerciaux FIDELYS ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des dommages de quelque nature que ce soit résultant de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse des services fournis par les partenaires de l'Alliance S'Miles. Toute réclamation concernant les services, produits ou prestations fournis par un partenaire de l'Alliance S'Miles devra être adressée directement à ce dernier.

2. Dans l'hypothèse d'une défaillance du système informatique, concernant l'acquisition ou la gestion des S'Miles, l'indemnisation de l'Adhérent consistera exclusivement en l'attribution de S'Miles.

## **10• Modification du programme**

1. Les conditions générales disponibles sur internet en cours de validité sont les seules applicables au programme. Le GIE Centres Commerciaux FIDELYS se réserve le droit de les modifier à tout moment.

2. Dans le cas où une enseigne partenaire de l'alliance S'Miles cesserait de participer au programme de Fidélité, les S'Miles® collectés avec la carte du GIE Centres Commerciaux FIDELYS auprès de cette enseigne partenaire resteraient acquis à l'adhérent.

3. Les enseignes partenaires se réservent le droit de modifier les barèmes d'acquisition standards et d'établir des barèmes ou des forfaits spéciaux lors d'opérations promotionnelles.

4. En cas d'arrêt du programme, le GIE Centres Commerciaux FIDELYS accordera pendant un mois aux adhérents la possibilité d'échanger les S'Miles® acquis au jour de l'arrêt du programme, contre les primes du dernier catalogue en vigueur dès lors qu'ils ont acquis un nombre de S'Miles® suffisant.

## **11• Communication**

Tout adhérent qui en aura exprimé le consentement préalable pourra recevoir par internet et téléphone (fixe ou mobile) des informations commerciales relatives au programme de fidélité ou à des partenaires commerciaux contractuellement liés aux programmes. L'adhérent pourra également recevoir ces informations commerciales en se connectant sur le site [indiquer l'url du site de l'enseigne]

## **12• Informatique et libertés**

En application de la loi N° 78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'adhérent est informé que ses réponses au questionnaire figurant sur le bulletin d'adhésion (format papier ou format web) sont nécessaires à la délivrance, au traitement de la carte et à la mise en œuvre du programme.

Pour permettre le calcul de ses S'Miles®, l'adhérent autorise chaque enseigne partenaire de l'alliance S'Miles® à communiquer au GIE Centres Commerciaux FIDELYS toute information le concernant (articles 34 et 36) et réciproquement, y compris celles relatives au cumul des S'Miles acquis par l'adhérent.

Les informations et les traitements automatisés ultérieurement effectués pourront être communiqués, en toute confidentialité, à des enseignes partenaires contractuellement liés au GIE Centres Commerciaux FIDELYS notamment pour la mise en œuvre d'opérations commerciales et pour leur usage exclusif. L'adhérent peut s'opposer à ces communications et bénéficie d'un droit d'accès et de rectification quant à ces informations en s'adressant par courrier au Service Clients Carte de fidélité CS90321 42015 St Etienne Cedex 2.

Le GIE Centres Commerciaux FIDELYS a déclaré à l'Autorité française en matière de Protection des Données (Commission Nationale Informatique et Libertés – CNIL) le traitement des données personnelles concernées.

Les présentes Conditions Générales annulent et remplacent tous documents antérieurs.

NOTA : Les éléments de responsabilité des adhérents relatifs aux virus sont précisés dans les conditions générales d'utilisation de chaque site Internet des enseignes partenaires.

Enseignes	Carte de Fidélité	
	Montant d'achat	Nombre de points
Centres Commerciaux FIDELYS *	3 €	1 S'Miles
Géant Casino, Casino Supermarchés, Casino Vacances, Petit Casino, Casino Cafétéria	3 €	1 S'Miles
Autres enseignes partenaires S'Miles : Groupe Galeries Lafayette, SNCF, Caisses d'Epargne	Barème disponible en point de vente	

\* barème applicable dans les points de vente participant dont la liste est disponible pour chaque centre commercial participant sur son site internet, dont l'adresse est mentionnée dans le préambule de ces présentes Conditions Générales.