

CONDITIONS GÉNÉRALES

'I LOVE COCOTTES'

dernière mise à jour: 22 novembre 2019

ARTICLE 1

Toute personne physique âgée de plus de 14 ans accomplis peut demander une carte de fidélité I Love COCOTTES (la Carte COCOTTES). La Carte COCOTTES est gratuite et est émise par COCOTTES – SRB LUX Sàrl., L-8346 GRASS, 1-3 Rue Gustave Loosé, qui en reste propriétaire et se réserve le droit de cesser son émission, de la retirer ou de mettre fin à son programme de fidélité à tout moment.

ARTICLE 2

Pour obtenir une Carte COCOTTES, il suffit de remplir complètement le formulaire d'adhésion, et de le remettre au personnel de vente COCOTTES dans la boutique de votre choix ou de compléter le formulaire en ligne sur <http://ilove.cocottes.lu>. La Carte COCOTTES délivrée est activée, dès remise d'un numéro de GSM. Elle est fonctionnelle une fois les données personnelles complètes encodées. Aucune demande par courrier ou téléphone ne sera prise en compte. Lors de la délivrance de la Carte COCOTTES, Cocottes remet au client une carte elle est associée à un seul compte (le Compte COCOTTES) et porte un numéro d'identification. La Carte COCOTTES permet d'accumuler des points de fidélité. Le bon usage de la Carte COCOTTES, des bons d'achat carte fidélité, et des services y relatifs tombent sous l'entière responsabilité du client et le client ne pourra prétendre à aucune compensation, ni à des dommages intérêts suite à leur usage.

ARTICLE 3

Sous réserve des dispositions de l'article (5), la Carte COCOTTES peut être utilisée dans toutes les boutiques COCOTTES. La Carte COCOTTES peut être utilisée en cas de paiement à la caisse.

ARTICLE 4

Lors du paiement des achats ou pour profiter des avantages liés, la Carte COCOTTES doit être présentée à la caisse avant la transaction envisagée.

Pour obtenir/récolter des points uniquement la carte client physique et originale ainsi que la carte scannée sur votre smartphone sont acceptées dans nos magasins. Toute autre présentation (ex. : une photocopie, une photographie sur smartphone, l'écriture du code client sur un papier ou autre support) est invalide et est refusée. En cas d'oubli de présentation de la Carte COCOTTES, le client peut demander un voucher «carte oubliée» s'il signale son oubli avant la transaction en magasin. Sur présentation de ce voucher, et de sa Carte COCOTTES il peut se faire créditer les «points oubliés» lors d'un prochain passage chez COCOTTES. COCOTTES se réserve le droit de ne plus accepter les vouchers émis il y a plus de 24 mois.

Si le client opte de scanner le code de sa Carte COCOTTES à l'aide d'un appareil téléphonique mobile, son usage en reste sous sa seule responsabilité et le client ne pourra prétendre à aucune compensation, ni à des dommages-intérêts suite à cet usage. Le solde du Compte COCOTTES est imprimé sur le ticket de caisse ou peut être renseigné via <http://ilove.cocottes.lu>

ARTICLE 5

5.1 Pour chaque euro entier dépensé dans un Point de Vente, sur la gamme de produits TO GO et Traiteur, COCOTTES attribue 10 points au client.

5.2 Des points supplémentaires sont attribués pour vos « éco-gestes » lors de l'utilisation des éco-sacs COCOTTES ou pour la réutilisation des boîtes de transport en carton COCOTTES, 1 point par passage en caisse et non par nombre de sacs ou boîtes. L'utilisation de vos propres « éco-sacs » permet également l'attribution de point, 1 point par passage en caisse et non par nombre de sacs

5.3 Un point est attribué pour la restitution d'un bocal en bon état, propre et avec son couvercle.

5.4 COCOTTES se réserve également le droit d'exclure l'attribution de points pour l'achat de certains produits, ou en cas d'un nombre de retour de bocaux supérieurs aux nombres achetés.

5.5 Un point est attribué sur la gamme épicerie et vins par euro dépensé.

ARTICLE 6

En cas de retour d'un produit non consommé, pour changement d'avis, les points attribués lors de l'achat de ce produit sont déduits du Compte COCOTTES du client. Si le client ne dispose pas de suffisamment de points, le solde de son Compte COCOTTES sera débiteur.

ARTICLE 7

Lorsque le client a accumulé 1.000 points, la carte COCOTTES est créditée d'un bon d'une valeur de 5€ à faire valoir sur ses prochains achats dans un point de vente COCOTTES de son choix. Le droit à l'obtention des bons d'achat carte fidélité sera annoncé par le personnel de caisse ; avant la transaction, sur présentation de sa carte COCOTTES.

Les points accumulés excédant la valeur des bons d'achat carte fidélité émis constituent le capital de départ pour l'obtention de nouveaux bons d'achat carte fidélité.

Lors de l'utilisation du bon d'achat fidélité, celui-ci doit être égal ou supérieur à 5€. COCOTTES ne rend pas de monnaie.

ARTICLE 8

Une fois remis au client, la carte fidélité est de son entière responsabilité. Si la carte fidélité est perdue, volée ou détruite, le client en est seul responsable et n'a pas droit à un dédommagement.

Il peut cependant le signaler en boutique auprès du personnel de caisse, qui pourra lui en activer une nouvelle, grâce à son numéro de GSM, nom et prénom et présentation d'une carte d'identité avec photo. Les points cumulés avant la perte de la carte seront automatiquement restitués sur la nouvelle carte. Les bons d'achat carte fidélité peuvent être utilisés dans l'ensemble des Points de Vente COCOTTES. Ils ne pourront en aucun cas être repris ni échangés en espèces. La valeur des produits acquis à l'aide de bons d'achat carte fidélité doit être égale ou supérieure à la valeur des bons d'achat carte fidélité utilisés à cet effet. En aucun cas le client n'a droit à un remboursement en espèces ou en points, même partiel. COCOTTES se réserve le droit d'exclure l'utilisation des bons d'achat carte fidélité pour l'achat de certains produits et/ou services.

ARTICLE 9

Sur le site <http://ilove.cocottes.lu>, COCOTTES publie régulièrement des informations concernant sa carte fidélité « I Love COCOTTES », les offres ou les concours éventuels. Le détenteur d'une Carte COCOTTES y trouve la possibilité de s'abonner à des newsletters.

ARTICLE 10

COCOTTES collecte et traite les données des clients qui lui ont été fournies sur le Formulaire d'Inscription conformément à la législation applicable, de manière adéquate et limitée par rapport à ce qui est nécessaire pour la finalité prévue. En remplissant et en déposant ce Formulaire, ou en le complétant via le site <http://ilove.cocottes.lu>, le demandeur d'une Carte COCOTTES donne son consentement à COCOTTES pour traiter et collecter vos données signalétiques et traiter, collecter et partager vos transactions d'achat avec des prestataires partenaires. Le traitement des données est sous la responsabilité de COCOTTES. Uniquement le titulaire d'une Carte COCOTTES peut à tout moment demander une modification concernant les données fournies auprès de l'adresse: «info@cocottes.lu». Ces informations ne peuvent être utilisées que pour l'ouverture et la gestion du Compte COCOTTES associé à la Carte

COCOTTES, la lutte contre la fraude et afin de faire bénéficier les détenteurs d'une Carte COCOTTES des avantages, services et promotions proposés. COCOTTES s'engage à ne communiquer ces données à aucun tiers. Afin de mieux informer les clients de ses promotions spéciales et des Produits Épargne et Cadeau, COCOTTES se réserve le droit d'envoyer des communications commerciales aux clients. Sur simple demande et gratuitement, le client peut s'opposer à l'envoi de telles communications commerciales.

ARTICLE 10 bis

COCOTTES ne partage PAS vos données d'identification et de contact avec des tiers, mais nous sommes parfois tenus de transmettre des données personnelles vous concernant. C'est le cas lorsqu'une loi, un règlement ou une procédure judiciaire (comme une décision de justice) nous y oblige : à la demande des autorités, des forces de police dans le cadre d'actions en application de la loi. Il nous semble nécessaire de transmettre vos données lorsqu'il s'agit de prévenir un dommage physique ou financier, ou en cas d'enquête sur une fraude présumée ou avérée ou sur des activités illégales. Nous faisons en sorte que vos données personnelles soient protégées par les mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates contre toute perte, destruction, altération, utilisation, divulgation ou accès non autorisé, de manière accidentelle ou illicite.

Nous conservons les données de la Carte Client à partir du moment où vous vous inscrivez, jusqu'à 2 ans après votre dernière activité dans un de nos points de vente. Si vous n'avez plus utilisé votre carte pendant 2 ans, vos données d'identification sont retirées de nos bases de données. Vous pouvez également demander à tout

moment de supprimer vos données si vous ne désirez plus utiliser votre Carte Client. Les détails de vos achats sont conservés pendant 2 ans.

Lorsque vos données d'identification sont retirées de nos bases de données, ces données sont également anonymisées. Le résumé de vos achats est sauvegardé 10 ans, après cette période de conservation, nous nous supprimons les données. Vos données sont sauvegardées au Luxembourg.

ARTICLE 11

En cas de perte ou de vol de la carte COCOTTES, le client est tenu de le signaler à COCOTTES dans les plus brefs délais. Au moment de la déclaration de perte ou de vol d'une Carte COCOTTES, le compte client est bloqué et le solde des points du compte est vérifié.

Ce solde de points restant est récupéré sur une nouvelle carte, si le client donne suffisamment d'informations permettant d'identifier d'une part le porteur de la carte et d'autre part la Carte COCOTTES comme perdue ou volée. Si entre le moment de constat de perte ou de vol et le blocage du compte, des points auraient été utilisés frauduleusement, COCOTTES ne peut en aucun cas en être tenu responsable. COCOTTES n'a pas la charge de renseigner le client sur les mouvements de la carte volée ou perdue, ni de lui restituer des points volés ou perdus. Le client ne pourra prétendre à aucune compensation, ni à des dommages-intérêts suite à un quelconque usage frauduleux.

ARTICLE 11 bis

Toute réclamation ou demande de rectification de la part du client concernant le solde de points ne peut être considérée que si celle-ci est accompagnée de la présentation de la Carte COCOTTES. Toute réclamation sur simple présentation du seul ticket de caisse n'est pas suffisante et ne pourra être considérée.

ARTICLE 12

Après une non utilisation de la Carte COCOTTES (pas de points accumulés ou dépensés) pendant une période supérieure à 24 mois, nous retirons vos données d'identification de nos bases de données. La Carte COCOTTES sera automatiquement annulée, le compte client sera fermé et les points accumulés y associés seront perdus.

ARTICLE 13

COCOTTES se réserve le droit de refuser la délivrance ou de suspendre l'utilisation d'une Carte COCOTTES ainsi que le droit de la supprimer définitivement en cas d'utilisation frauduleuse. COCOTTES se réserve le droit de poursuivre en justice toute personne détentrice ou tierce ayant tenté de faire un usage frauduleux de la Carte COCOTTES ou des informations y relatives.

ARTICLE 14

Le fait pour COCOTTES de ne pas exercer ou d'exercer avec retard tout droit en vertu des présentes conditions générales ne sera pas assimilé à une renonciation à ce droit, ni à tout autre droit en vertu des présentes conditions générales.

ARTICLE 15

Les présentes conditions générales peuvent être consultées en permanence sur <http://ilove.cocottes.lu>. COCOTTES se réserve le droit de les adapter en fonction de l'évolution des services fournis dans le cadre de la Carte COCOTTES.

Les modifications apportées entrent en vigueur dès leur publication, la date de laquelle figure au début des présentes. Il appartient au client de consulter régulièrement les conditions générales par le biais du site <http://ilove.cocottes.lu>. La dernière version en ligne en langue française est la version de référence. L'utilisation continue de la Carte COCOTTES vaut acceptation des conditions générales modifiées.

ARTICLE 16

Les présentes conditions générales sont soumises aux lois du Grand-Duché de Luxembourg. Les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg seront seuls compétents pour toute contestation entre le client et COCOTTES, cette dernière pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, serait normalement compétente.