

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Préambule

Le programme de fidélité mis en place par la société LabelVie, est un programme à point, dynamique et 100% Digital, sans qu'aucun support physique ne soit requis, permettant aux Clients, personne physiques, agissant pour des besoins personnels, de la société LabelVie de cumuler des points pour toute opération d'achat réalisée en magasin ou sur le site et l'application Bringo by Carrefour et ce, sous réserves des conditions ci-après détaillées. (Ci-après le « *Programme de fidélité* »).

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation régissent l'accès et la gestion du programme de fidélité, via des plateformes web et mobile, par une personne physique (ci-après "l'Utilisateur »), depuis tout le Territoire d'application, de Site Web, de contenu, et de services (ci-après les « Plateformes ») mis à disposition par **LABELVIE**, Société Anonyme, au capital social de 283.896.200 Dirhams, immatriculée au Registre de Commerce de Rabat sous le numéro 27433, dont le siège social est sis Rabat-Souissi, Km 3,5 Angle Rues Rif et Zaërs, agissant pour son propre compte et pour le compte de ses filiales (ci-après la « Société »).

Elles sont seules applicables, même en cas d'indication contraire mentionnée par ailleurs. Aucune tolérance ne pourra être interprétée comme valant renonciation à un droit.

En créant un compte sur les Plateformes, l'Utilisateur accepte de respecter les conditions générales d'utilisation mentionnées ci-après.

L'accès et l'utilisation des Plateformes entraînent l'acceptation express et sans réserve par l'utilisateur des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Article 2 : Conditions d'adhésion

2.1 Capacité juridique

L'accès et l'utilisation du programme de fidélité via les Plateformes sont accessibles exclusivement aux personnes physiques âgées de plus de dix-huit (18) ans et disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

2.2 Téléchargement de l'application

L'adhésion au programme de fidélité est gratuite et les Plateformes sont utilisables sur ordinateur, téléphones, tablettes mobiles dans les systèmes d'exploitation IOS et Android.

L'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation par l'Utilisateur est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire de demande d'inscription.

Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes Conditions Générales d'Utilisation ne peut utiliser les Plateformes.

Article 3 : Modalités d'adhésion au programme de fidélité

L'utilisation des Plateformes ainsi que le bénéfice des avantages y afférents, est subordonnée à la création d'un compte à travers le formulaire de souscription dématérialisé qui peut être saisi par l'utilisateur lui-même, à l'aide d'un Animateur au magasin (ii) ou un téléconseiller.

En vue de la réalisation de l'opération ci-dessus, les informations ci-après sont obligatoires et doivent être remplies / renseignées :

- Nom & Prénom ;
- Numéro de téléphone d'un opérateur national.

Afin de valider l'inscription, et quel que soit le mode d'inscription, l'Utilisateur doit être en possession d'un numéro de téléphone mobile opérationnel d'un opérateur national, sur lequel il recevra par un SMS un code d'authentification qu'il doit selon le mode d'inscription, renseigner lui-même sur les Plateformes (i), ou communiquer à l'Animateur en magasin ou téléconseiller (ii).

Par la suite, des informations complémentaires, optionnelles seront éventuellement demandées à l'Utilisateur afin de finaliser la création de son compte personnel, en contrepartie d'un bonus en points offert et communiqué sur les Plateformes points de bienvenue, en l'occurrence :

- Civilité ;
- Adresse email ;
- Date de naissance ;
- Adresse postale ;
- Ville ;
- Profession ;
- Statut marital ;
- Enfant à charge ;

Toutes les informations doivent être exactes et l'Utilisateur est dûment informé que **toute usurpation d'identité est réprimée par le Code Pénal marocain.**

A l'issue des étapes ci-dessus, celle-ci entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte au nom de l'Utilisateur (ci-après : le « *Compte* »), lui donnant accès à un espace fidélité (ci-après : « *Club Carrefour* » qui lui permet de gérer l'utilisation de son compte fidélité.

Les autres services disponibles aux niveaux des plateformes sont accessibles aux Utilisateurs en mode hors connexion. (Ci-après les « *Services* ») selon les moyens techniques que la Société juge les plus appropriés pour rendre les Services fonctionnels.

Comme précisé en préambule, il s'agit d'un programme virtuel, la carte de fidélité dématérialisée est disponible sur les Plateformes, aucun support physique ne sera attribué aux Utilisateurs.

Le compte de l'Utilisateur est relié à un numéro de téléphone unique. En cas de perte ou de vol de ce numéro, ou en cas de blocage ou d'impossibilité d'inscription au programme fidélité à cause du numéro de téléphone, l'Utilisateur doit prendre contact avec un téléconseiller depuis l'un des canaux du centre d'aide. Si besoin, il devra fournir les pièces justificatives nécessaires.

3.1 Utilisation de l'Espace fidélité « Club Carrefour » par les Utilisateurs

L'Utilisateur peut accéder à tout moment à son Espace fidélité « Club Carrefour » après s'être identifié à l'aide de son numéro de téléphone ainsi que de son mot de passe. L'Utilisateur s'engage à utiliser personnellement les Services et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son compte, sauf à en supporter l'entière responsabilité. Il est responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe.

3.2 Suppression de l'Espace fidélité

L'Espace fidélité est désactivé après 18 mois d'inactivité avec perte de bénéfice des points cumulés. Si l'Utilisateur souhaite réactiver son compte, seules ses données seront intégralement restituées.

Article 4 : Fonctionnalités de l'application Carrefour

(i) Application Carrefour Maroc

L'application Carrefour comme le site internet carrefourmaroc.ma seront le miroir des offres du moment et dont plusieurs rubriques sont disponibles :

L'application Carrefour permet aux Utilisateurs l'accès à plusieurs rubriques dont :

- Page d'accueil ;

- Club Carrefour ;
- Services ;
- Réglages.

L'utilisateur aura accès à la page d'accueil et à certaines fonctionnalités de l'application. Il devra cependant se connecter pour accéder à son espace fidélité Club Carrefour.

La page d'accueil inclut : Les catalogues du moment, la liste détaillée des magasins Carrefour, une redirection vers l'application Bringo et si applicable une rubrique avantages et favoris.

Article 5 : Avantage de l'espace fidélité Club Carrefour

A titre de rappel, les Plateformes ne sont pas une application de e-commerce. Elles permettent seulement de consulter les articles dans le détail et d'avoir leurs spécifications (prix, poids, caractéristiques, nombre de points fidélités attribués).

(i) Le mode de cumul de points fidélité

Le Programme de fidélité est disponible sur tous les magasins Carrefour, Carrefour Market et Carrefour Express sis sur le Territoire Marocain, ainsi que sur la plateforme de e-commerce Bringo by Carrefour, et permet aux Utilisateurs de gagner des points à chaque passage en caisse, à l'exclusion des produits vendus à la cave alcool, le tabac et les moutons pendant Aïd Al Adha

Lors de chaque passage en caisse, et dans la limite de:

- Trois passages par jour,
- Quatre passages en deux jours
- Six passages par semaine,

L'Utilisateur peut :

- Soit présenter sa carte de fidélité dématérialisée à l'agent de caisse pour scan ;
- Soit communiquer son numéro de téléphone ayant servi à son inscription pour saisie.

La règle d'attribution des points « Tickets » est la suivante : pour chaque 20 dirhams TTC dépensés, 1 point est crédité sur le compte de points de l'Utilisateur.

L'utilisateur peut gagner des points supplémentaires à l'achat de « Produits Boost » signalés en rayon dans les magasins. La liste des produits est visible tous les mois sur les Plateformes.

Si un Utilisateur achète plus de 10 unités d'un seul et même produit tagué « Produit Boost », il ne cumulera de points que sur 10 unités.

(ii) Consultation du solde

L'utilisateur peut consulter son solde depuis son espace fidélité, depuis l'application mobile comme le site internet à tout moment. Le montant de son solde peut également lui être directement communiqué en caisse à sa demande.

(iii) En cas de retour de produits

En cas de retour d'un ou plusieurs produits, les points correspondants aux produits retournés seront débités du compte à point.

En cas de retour d'un ou plusieurs produits payés en points, le remboursement se fera sous la forme d'un avoir à utiliser en magasin. Cet avoir aura la valeur en dirham des points utilisés. Le remboursement du montant payé en points ne pourra pas se faire en espèces.

(iv) La durée de validité des points fidélité

Les points cumulés ont une durée de validité de 12 mois calendaires à partir de la date de leur obtention. Les points non utilisés seront perdus sous 12 mois glissants.

Le client sera notifié 1 mois avant la purge des points pour lui permettre de convertir ses points s'il le souhaite.

(v) L'utilisation des points fidélité

Si l'Utilisateur souhaite utiliser ses points, il peut faire la conversion de ses points en dirhams en générant en amont un bon d'achat depuis son application ou directement en caisse, en communiquant son code PIN à la caisse.

Le bon d'achat peut être activé à partir d'un seuil en point publié sur les Plateformes. Lors de la génération du bon d'achat, l'Utilisateur peut choisir le montant qu'il souhaite selon son solde en points disponible et les paliers proposés aux niveaux des Plateformes et le présenter en caisse en tant que mode de paiement.

Le bon d'achat est valable dans tous les magasins Carrefour, Carrefour Market et Carrefour Express, et devra être utilisé selon sa durée de validité précisée dessus, pour un paiement unique et en une seule fois. Lorsque celui-ci sera utilisé en caisse, il sera immédiatement détruit.

Si l'Utilisateur n'a pas généré préalablement de bon d'achat, il peut directement, lors de son passage en caisse, communiquer son code PIN et demander à ce que le montant de son choix soit retraité de son solde.

Le premier code PIN sera communiqué par SMS à l'Utilisateur à l'atteinte du seuil nécessaire à la conversion des points. Les code PIN suivants seront communiqués par SMS ou sur les plateformes à chaque utilisation des points au niveau de la caisse.

Le code PIN est strictement personnel et ne doit en aucun cas être communiqué aux tiers, auquel cas l'Utilisateur en est tenu responsable et Labelvie décline toute responsabilité y afférente.

(v) Autre avantages fidélité

L'Utilisateur peut bénéficier d'avantages supplémentaires grâce aux fonctionnalités proposées au gré des campagnes (jeux, parrainage conditionné par l'achat, transferts de points, offres de partenaires)

Ces avantages sont exclusivement réservés aux Utilisateurs membres et sont limités dans le temps.

Article 6 : Disposition générale du programme Club Carrefour

(i) Modification des données personnelles

L'Utilisateur aura la possibilité de modifier librement ses informations personnelles depuis son espace personnel. Il ne pourra cependant pas changer son numéro de téléphone, qui constitue son identifiant. En cas de changement de numéro de téléphone, le client devra impérativement en aviser le service client pour modification de cette donnée. En effet, le téléconseiller sera habilité, après vérification de l'identité de l'utilisateur, à modifier son numéro de téléphone.

(ii) Perte et vol

En cas de perte ou vol de son téléphone, l'utilisateur doit contacter le service client afin d'éviter une utilisation frauduleuse de ses points. Il pourra être déconnecté de sa session de l'appareil à la demande de l'utilisateur et après vérification de son identité.

LabelVie ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'utilisation frauduleuse du compte ou solde de l'utilisateur si celui-ci n'a pas expressément été déclaré comme perdu ou volé.

(iii) Réclamation de l'utilisateur

Pour toute réclamation, erreur ou problème survenant concernant le fonctionnement du programme de fidélité auquel il a adhéré, l'Adhérent devra adresser sa réclamation via l'un des canaux de communication proposé par Carrefour :

- Le numéro de la hotline ;
- Le formulaire à remplir en magasin ou en ligne ;
- Le chat de discussion via WhatsApp ou Messenger ;
- Envoi de remarques via les Plateformes.

Toute réclamation ou demande faite au service client sera imputée à l'historique du client sur la base de données du groupe.

Article 7 : Modification et suppression des termes du Club Carrefour

Sans que les Utilisateurs ne soient en droit de réclamer une quelconque indemnité, la société LabelVie se réserve le droit de modifier, interrompre, cesser tout ou partie du programme de fidélité et de ses conditions générales, à tout moment, sous réserve d'en informer les Utilisateurs par le biais de tous les canaux de communication, moyennant un préavis de un (01) mois, pendant lequel des Utilisateurs peuvent bénéficier des points cumulés, à l'expiration dudit délai, les points seront définitivement perdus.

Article 8 : Propriété Intellectuelle

Tous les éléments des Plateformes (notamment contenus, logiciel, base de données, photos...) sont protégés au titre du droit d'auteur, des marques ou des brevets. Leur utilisation sans l'autorisation préalable et écrite de la Société est susceptible de constituer une contrefaçon et de donner lieu à des poursuites.

En utilisant les Plateformes, l'Utilisateur s'interdit de copier ou télécharger tout ou partie de leur contenu, sauf autorisation préalable et expresse de la Société. Sont notamment interdits : l'extraction, la réutilisation, le stockage, la reproduction, la représentation ou la conservation de parties quantitativement ou qualitativement substantielles des Plateformes, sous quelque forme que ce soit.

Article 9 : Protection des données à caractère personnel

9.1 Collecte et traitement des Données à caractère Personnel

La Société s'engage à collecter et traiter les données personnelles de l'Utilisateur telle qu'elles sont définies par la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après la « loi n°09-08 »), pour assurer la gestion des clients et Prospects de la Société. Ces données sont utilisées exclusivement à cette fin par les services de la Société, la société d'hébergement des Plateformes située au Royaume-Uni ainsi que les établissements financiers, avocats et conseils du Vendeur et tout autre tiers légalement autorisé.

La Société peut également en confier le traitement à ses sous-traitants, sous-réserve des règles de confidentialité et de la protection des données auxquelles, ces prestataires seront eux-mêmes contractuellement tenus.

En conséquence, l'Utilisateur, en prenant connaissance de cette clause, autorise expressément le Vendeur à traiter ses données à caractère personnel.

La Société garantit que le traitement des données de l'Utilisateur sera effectué conformément à la loi n°09-08.

Les données seront protégées aussi bien sur support physique qu'électronique, afin de s'assurer que seules les personnes autorisées peuvent y avoir accès.

La durée de conservation de ces données est limitée à la durée nécessaire à la réalisation de la finalité.

Conformément à la loi 09-08, L'Utilisateur dispose d'un droit de rectification et d'opposition à savoir de désinscription, concernant ses données personnelles qu'il peut exercer via le site internet ou en adressant un mail à : s.zouiten@lavbelvie.ma ou par courrier à l'adresse suivante : LabelVie SA : Route de Zaers, Km 3,5 – Souissi – Rabat.

Ce traitement a fait l'objet de deux demandes d'autorisation auprès de la Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel (CNDP) sous les n°A-M-865/2022 et A-M-813/2022.

La société LabelVie peut être amenée, pour le bon fonctionnement de son Service, à utiliser des cookies temporaires. Ces cookies ne permettent aucune identification des données des Gestionnaires qu'ils peuvent refuser en paramétrant leur navigation.

9.2 Transfert des données à caractère personnel

En sa qualité d'Utilisateur, ce dernier autorise expressément par la présente, la Société à transférer mes données à caractère personnel en vue de la gestion clients et Prospects, à la société SPLIO, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 434 533 071, et dont le siège social est sis au 27 Boulevard des italiens, 75002 Paris.

La Société peut également en confier le traitement à d'autres sous-traitants, sous-réserve des règles de confidentialité et de la protection des données auxquelles, ces prestataires seront eux-mêmes contractuellement tenus.

L'Utilisateur reconnaît que son consentement a été donné librement et peut être retiré librement.

L'utilisateur manifeste son accord d'une manière positive en acceptant ces Conditions Générales d'Utilisation.

L'Utilisateur confirme qu'il a été informé correctement des circonstances spécifiques du transfert ainsi que du fait que ses données personnelles seront transférées vers un pays assurant une protection adéquate.

9.3 Durée de conservation des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont conservées pour la durée de la relation contractuelle + 10 ans à partir de son expiration nécessaire pour le respect des obligations (délais de prescription et autres dispositions légales).

Article 10 : Cookies

Un cookie est un fichier texte déposé et conservé sur le disque dur de l'Utilisateur, sous réserve de ses choix, par le serveur du site visité.

Les Informations fournies par l'Utilisateur sont susceptibles d'être traitées au moyen de cookies. Ces cookies sont utilisés par la Société notamment en vue d'établir des historiques de navigation, des taux de conversion, analyser le trafic sur la Plateforme et établir des statistiques de connexion.

Cependant, l'Utilisateur demeure libre de refuser ou d'accepter les cookies en l'indiquant à partir des paramètres du navigateur web utilisés. Il peut également révoquer son consentement à l'utilisation des cookies à tout moment, de la façon suivante : En paramétrant son navigateur internet s'il souhaite supprimer les cookies enregistrés sur son terminal et paramétrer son navigateur pour refuser les cookies, ces paramétrages sont accessibles à travers les préférences du navigateur internet.

Ces options de navigation relatives aux cookies se trouvent habituellement dans les menus « Options », « Outils » ou « Préférences » du navigateur utilisés par l'Utilisateur pour accéder au site. Cependant, selon les différents navigateurs existants, des moyens différents peuvent être utilisés pour désactiver les cookies.

Dans le cas où l'Utilisateur refuse, depuis son navigateur internet, l'enregistrement de cookies sur son terminal, il sera toujours en mesure de naviguer sur ce site, mais certaines parties et options pourraient ne pas fonctionner correctement.

Article 11 : Publicité

La Société se réserve la faculté d'insérer en tout endroit des Plateformes tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont elle sera seule responsable.

Article 12 : Responsabilité

12.1 Accès et fonctionnement des plateformes

L'Utilisateur fait son affaire personnelle de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications permettant l'accès aux Plateformes et des connaissances nécessaires à l'utilisation d'Internet et des Plateformes ainsi qu'à l'accès à ces dernières. L'Utilisateur conserve à sa charge les frais de connexion et d'équipement y afférents.

L'Utilisateur utilise les Plateformes à ses risques et périls. La Société ne saurait donc être tenue pour responsable d'un quelconque dommage que tout Utilisateur pourrait subir à la suite d'une telle utilisation. En outre, la Société décline toute responsabilité quant aux dommages indirects, qu'elles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences.

12.2 Limitation de responsabilité

Les Plateformes contiennent également des informations provenant de tierces personnes, et des liens vers d'autres sites internet. La Société ne contrôle ni l'exactitude des informations qui s'y trouvent ni leur contenu. En conséquence, nous déclinons toute responsabilité pour tout dommage ou préjudice découlant de leur utilisation.

Article 13 : Force majeure

L'exécution des présentes obligations contractuelles sera suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 269 du Code des Obligations et des Contrats.

Article 14 : Modification des Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont consultables en ligne sur les Plateformes. Elles sont susceptibles d'être modifiées sans autre formalité que la mise en ligne d'une nouvelle version modifiée, seule cette dernière version étant retenue. Aussi, l'Utilisateur est invité à les consulter régulièrement afin de se tenir informé des évolutions les plus récentes.

Article 15 : Renonciation

En cas de dissentiment eu égard aux dispositions des présentes conditions Générales d'Utilisation sera interprété comme valant renonciation à toute l'utilisation des Plateformes.

Article 16 : Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes CGU serait nulle du fait d'un changement de législation, de réglementation ou par une décision de Justice, cela ne saurait en cas affecter la validité et le respect des autres clauses des CGU.

Article 17 : Législation et Juridiction applicable

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi marocaine. En cas de contestation, le Tribunal de Commerce de Rabat sera seul compétent.

Article 18 : Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales d'Utilisation prennent effet à compter de la date de création du compte par l'Utilisateur.