

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ MES GALERIES

En vigueur au 28/03/2018

## 1. Préambule

Soucieuse de toujours mieux répondre aux attentes de ses clients, la société 44 GALERIES LAFAYETTE – 44 GL (ci-après, les « Galeries Lafayette »), Société par Actions Simplifiée, au capital de 147 184 338 euros, dont le siège social est sis 44-48, rue de Châteaudun – 75 009 PARIS, identifiée sous le numéro 552 116 329 RCS PARIS, propose un programme de fidélisation à sa clientèle. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des Galeries Lafayette et de leurs clients dans le cadre du fonctionnement du programme de fidélité Mes Galeries. Pour plus amples informations, contacter le 09 69 39 75 75 (appel non surtaxé).

## 2. Objet du programme de fidélité

Le programme de fidélité Mes Galeries a pour objet, dans les conditions fixées au sein des présentes conditions générales, de cumuler des points et d'offrir à ses adhérents un certain nombre d'avantages préférentiels.

## 3. Périmètre de validité du programme de fidélité

Le programme de fidélité est valable dans tous les magasins à enseigne « Galeries Lafayette », « Nouvelles Galeries » et « Galeries Lafayette Outlet » de France (ci-après, « les Magasins » ou « Magasin »), sur le site [www.galerieslafayette.com](http://www.galerieslafayette.com) et sur l'application mobile Galeries Lafayette (ci-après, « Site Internet ») hors exceptions signalées et boutique « Opéra ».

Le programme de fidélité est valable sur les achats réalisés dans les magasins listés ci-dessus, nets de remise et d'escompte, hors service de listes, Le Voyage, restauration, services, cartes cadeau et autres exceptions signalées.

Les offres du programme de fidélité liées aux opérations commerciales (Ventes Privées, 3J par exemple) ne sont pas valables :

- En Magasins : sur les points rouges, services de listes, Le Voyage, restauration, services, cartes cadeaux et autres exceptions signalées.
- Sur le Site Internet : sur les points rouges, offres partenaires, le luxe, services et autres exceptions signalées.

Le programme de fidélité n'est pas cumulable avec l'offre de détaxe proposée par les Galeries Lafayette.

## 4. Conditions d'adhésion au programme de fidélité

Le programme de fidélité est accessible sous réserve d'être adhérent au programme de fidélité Mes Galeries et sous réserve d'acceptation des présentes conditions générales.

L'adhésion au programme de fidélité Mes Galeries est gratuite et ouverte à toute personne physique de plus de 15 ans, agissant à titre personnel, résidant dans un pays européen (Albanie, Allemagne, Andorre, Arménie, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark,

Espagne, Estonie, Féroé, Finlande, France, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie, Ukraine, Vatican).

L'adhésion ne sera enregistrée que si les renseignements obligatoires demandés sont complets et exploitables. Les Galeries Lafayette se réservent la possibilité de procéder, à tout moment, à toutes vérifications qui pourraient s'avérer nécessaires concernant l'identité et/ou les coordonnées des candidats à l'adhésion.

Tout changement dans les données personnelles communiquées pour les besoins de l'adhésion au programme de fidélité Mes Galeries devra être notifié dans les meilleurs délais en se rendant aux services Relation Clientèle des Magasins, en appelant le 09 69 39 75 75 (appel non surtaxé) ou en écrivant à [relaiscil@galeriesslafayette.com](mailto:relaiscil@galeriesslafayette.com).

Des conditions particulières s'appliquent aux salariés du groupe Galeries Lafayette.

## **5. Modalités d'adhésion**

L'adhésion au programme de fidélité Mes Galeries peut être réalisée directement en caisse, à la Relation Clientèle des Magasins ou sur le Site Internet. Celle-ci sera automatiquement proposée lors de la création du compte Galeries Lafayette de l'adhérent ou accessible ultérieurement, dans la rubrique « Programme de Fidélité ». Pour adhérer au programme de fidélité, il est obligatoire de renseigner sa civilité, son nom, son prénom, sa date de naissance, un e-mail valide et un numéro de téléphone portable valides.

Le programme de fidélité étant dématérialisé, tout adhérent désireux d'obtenir une carte de fidélité physique en plus de sa carte virtuelle pourra venir la récupérer gratuitement, directement aux services Relation Clientèle des Magasins.

Aucune demande d'adhésion au programme de fidélité ne pourra être prise en compte par téléphone, par courrier ou par email.

Le programme de fidélité Mes Galeries comporte un numéro d'identification personnel qui est attribué à l'adhérent. Il est strictement individuel et nominatif. Chaque client ne peut souscrire qu'à une adhésion, et ne pourra avoir qu'un seul compte à son nom.

Si les Galeries Lafayette constatent qu'une personne détient plusieurs comptes/cartes de fidélité, les Galeries Lafayette se réservent la possibilité de résilier le compte fidélité de l'adhérent et ce qui entrainera la suppression de tous ses avantages.

## **6. Contenu du programme de fidélité**

Le programme de fidélité permet à chaque adhérent, après identification à son compte fidélité ou présentation de sa carte de fidélité et d'une pièce d'identité en cours de validité :

- de cumuler des points lors de ses achats dans tous les Magasins et sur le Site Internet (1).
- de disposer d'autres avantages ponctuels ou récurrents dans tous les Magasins et sur le Site Internet (2).

## **1) Points et bons d'achat**

### **a. Cumul des points**

Le cumul des points suppose l'identification préalable de l'adhérent, par identification à son compte fidélité et est opéré à chaque achat.

En Magasins, l'identification est possible sur présentation d'un support physique de fidélité, ou sur présentation de la carte de fidélité virtuelle figurant sur le compte de fidélité de l'adhérent ou en donnant son nom / prénom / email / numéro de téléphone portable.

Sur Internet l'identification est possible en se connectant au compte client Galeries Lafayette.

Le décompte des points est opéré selon le barème en vigueur. Le barème, au 02/05/2017, est de 1 point pour 1 euro d'achat effectué en Magasins et sur le Site Internet (hors montant d'achat réglé avec un ou plusieurs bon(s) d'achat, services de listes, Le Voyage, restauration, services, achat de carte cadeau et autres exceptions signalées), dans les conditions visées des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, tout achat supérieur à la somme de 3000 euros ne donnera pas accès à des points, au-delà de ladite somme.

Les Galeries Lafayette pourront modifier le barème de points à tout moment. L'information relative à la modification de barème sera indiquée sur le compte fidélité de l'adhérent.

Les points validés sont disponibles immédiatement après l'achat pour les achats réalisés en Magasins, sauf indisponibilité technique. Pour les achats réalisés sur le Site Internet, les points sont disponibles au moment de l'expédition complète de la commande.

Pour les commandes effectuées en Magasins, les points sont disponibles au moment de la livraison des marchandises.

Les points émis n'ont pas de valeur marchande ou patrimoniale et sont intransmissibles.

### **b. Durée de validité des points**

Les points sont valides pendant 12 mois à compter de la dernière transaction effectuée sur le compte fidélité du client. Si aucun achat n'est effectué pendant 12 mois à compter du dernier achat effectué, le solde de points sera automatiquement remis à zéro. Le cumul des points est arrondi à l'euro supérieur et prend en compte le montant des achats payés par l'adhérent, nets de remise et d'escompte.

Si un adhérent n'a pas pu justifier son appartenance au programme de fidélité, il pourra se rendre aux services Relation Clientèle des Magasins dans un délai maximum de 30 jours pour faire valoir ses droits de points sur présentation du ticket de caisse.

### **c. Génération de bon(s) d'achat**

À chaque palier de 300 points cumulés sur le compte fidélité, un bon d'achat de 10 euros sera automatiquement crédité sur le compte fidélité de l'adhérent et il pourra être prévenu par email et/ou SMS et/ou par courrier.

Ce bon d'achat sera disponible à J+1 et sera valable 2 mois à compter de sa disponibilité sur le compte fidélité et devra être utilisé avant la fin de cette période.

### **d. Utilisation de bon(s) d'achat**

Le bon d'achat permet à l'adhérent de régler ses achats y compris sur les points rouges dans tous les Magasins et sur le Site Internet, hors services, restauration, Le Voyage et autres exceptions signalées.

L'utilisation des bons d'achat est limitée à 10 par mois.

Les bons d'achat sont cumulables entre eux lors de l'utilisation - dans la limite de 10 bons sur le même ticket de caisse.

Les bons sont nominatifs, non cessibles, non fractionnables et ne sont pas convertibles en nature ou en euros.

Il est possible de régler des achats dont le montant est inférieur au montant du bon d'achat, mais aucun rendu en monnaie ou en avoir ne sera effectué.

Un paiement par bon(s) d'achat peut être complété par tout autre moyen de paiement (carte cadeau, espèce, règlement par carte bancaire).

L'utilisation des bons d'achat se fait sur présentation de la carte de fidélité virtuelle ou physique de l'adhérent. Une pièce d'identité en cours de validité peut vous être demandée.

### **e. Consultation du nombre de points et de bon(s) d'achat acquis**

Le nombre de points et de bon(s) d'achat acquis seront consultables dans la rubrique « Mon compte » sur le Site Internet, ou aux services Relation Clientèle des Magasins ou en appelant le 09 69 39 75 75 (appel non surtaxé).

Grâce au programme de fidélité dématérialisé, les adhérents ont un accès permanent et sécurisé à toutes leurs informations personnelles via leurs identifiants du Site Internet. Leurs coordonnées, leurs points, leurs bons d'achat, le suivi de leurs commandes, sont consultables en magasin, mais également en ligne sur le Site Internet, sous réserve d'avoir activé un compte digital.

### **f. Annulation de points et de bon(s) d'achat**

Les points relatifs à un achat ayant fait l'objet d'un remboursement ou d'un retour de marchandises seront annulés et décrédités du compte de fidélité de l'adhérent.

Pour les achats effectués en Magasins, en cas de remboursement d'un article acheté en Magasins et ayant permis l'obtention d'un ou plusieurs bon(s) d'achat, si le ou les bon(s) d'achat générés n'ont pas été utilisés, ils seront automatiquement annulés. Si les bons ont été utilisés, le compte fidélité sera décrémenté du nombre de points correspondant au montant de l'article rendu.

De ce fait, le solde de points cumulés sur le compte fidélité pourra être négatif. Tant que le solde de points d'un adhérent est négatif, les bons d'achat ne seront pas générés. Les bons d'achats d'ores-et-déjà disponibles seront transformés en points jusqu'à l'atteinte d'un solde positif de points.

En cas de retour d'un article acheté en Magasins ou en cas d'annulation d'un acompte, réglé avec un ou plusieurs bon(s) d'achat, le remboursement du ou des bon(s) d'achats utilisé(s) se fera en carte(s) cadeau(x). Les bons d'achat ne seront pas recrédités sur le compte de fidélité.

En cas de retour d'un article acheté sur le Site Internet, réglé avec un ou plusieurs bon(s) d'achat, les bons seront recrédités automatiquement sur le compte de l'adhérent avec les conditions d'origine (valeur et date de validité) sauf si le montant à rendre est inférieur au montant du ou des bon(s) d'achat, dans ce cas le remboursement se fera avec le moyen de paiement d'origine. Si la date de validité du bon d'achat est expirée au moment du remboursement, le bon d'achat ne sera pas recrédité sur le compte de l'adhérent, et le montant du bon ne pourra être remboursé par aucun autre moyen.

Tout point indûment perçu par l'adhérent sera automatiquement débité de son compte par les Galeries Lafayette.

## **2) Autres avantages liés au programme de fidélité Mes Galeries**

L'adhérent au programme de fidélité Mes Galeries pourra bénéficier d'avantages spécifiques ponctuels ou récurrents, après identification à son compte fidélité. Sauf indication contraire, les offres du programme ne sont pas applicables sur les points rouges et ne sont pas cumulables avec les autres offres ou avantages en cours annoncés en Magasins et/ou sur le Site Internet.

Les avantages et leurs conditions d'obtention sont présentés aux services Relation Clientèle des Magasins et sur le Site Internet. Ces avantages comprennent notamment des :

- Accès à des Avant-Premières.
- Accès à des Ventes Privées.
- Échange sans ticket de caisse.

L'adhérent en est informé dans le courriel d'accueil du programme envoyé au moment de l'adhésion ou, en temps utile, par voie postale et/ou courriel et/ou SMS et/ou par voie d'affichage dans les Magasins ou le Site Internet.

Des avantages différenciés ont été mis en place pour les meilleurs clients du programme de fidélité Mes Galeries. L'accessibilité à ces avantages n'est pas automatique dès obtention des critères. L'accès aux différents statuts est prévu périodiquement, par les Galeries Lafayette. On distingue les avantages du programme de fidélité (pour les adhérents ayant cumulé de 0 à 2 999 € d'achats\* sur 12 mois), les avantages Premium (pour ceux ayant cumulé au minimum 2 visites et 3 000 € d'achats\* sur les 12 derniers mois) et les avantages Exception (pour les adhérents ayant cumulé au minimum 2 visites et 6 000 € d'achat sur les 12 derniers mois).

Les adhérents accèdent aux avantages Premium ou Exception pour une durée d'un an. À cette échéance, un nouveau calcul pourra être effectué par les Galeries Lafayette ; si l'adhérent ne remplit plus les critères d'éligibilité, il ne pourra plus prétendre aux avantages Premium ou Exception.

\*hors achats effectués chez Louis Vuitton.

## **7. Durée de l'adhésion au programme de fidélité – Modalités de résiliation**

La durée d'adhésion au programme de fidélité Mes Galeries est indéterminée.

Dans l'hypothèse où l'adhérent ne fait pas usage du programme de fidélité pendant 3 ans, il ne recevra plus d'e-mail de sollicitations commerciales de la part des Galeries Lafayette.

Si un adhérent souhaite résilier son contrat d'adhésion au programme de fidélité, il lui suffit d'en faire la demande aux services Relation Clientèle des Magasins ou d'adresser une demande écrite à Armatiss LC Commercialisation, Galeries Lafayette, 6 Boulevard Nicéphore Niepce, BP 80 210, 86 963 Futuroscope Cedex ou d'appeler le 09 69 39 75 75 (appel non surtaxé) en précisant le motif de la demande.

Toute fraude, suspicion de fraude tangible, utilisation abusive et/ou non conforme aux présentes conditions générales et notamment en cas d'utilisation frauduleuse, abusive, détournée, d'un nombre anormalement élevé de transactions ou plus généralement tout manquement aux présentes conditions générales d'utilisation pourra, à la discrétion des Galeries Lafayette, entraîner de plein droit, la résiliation définitive du programme de fidélité avec blocage du compte fidélité et perte de tous les droits et avantages qui y sont attachés, sans ouvrir à un quelconque dédommagement.

Afin d'éviter tous risques de fraude dans l'utilisation du compte fidélité, des moyens de contrôle et de surveillance permanents ont été mis en place par les Galeries Lafayette.

## **8. Modification / Arrêt du programme de fidélité Mes Galeries**

Le programme de fidélité Mes Galeries pourra être suspendu, modifié ou supprimé en tout ou partie sans préavis.

Les Galeries Lafayette pourront notamment modifier leur barème de points à tout moment.

Aucune modification, y compris la suppression du programme de fidélité Mes Galeries, n'ouvrira droit à indemnisation pour l'adhérent. En cas d'arrêt du programme de fidélité, les Galeries Lafayette informeront leurs adhérents par une information en magasins, et/ou sur le compte fidélité de l'adhérent et/ou par une communication dédiée.

## **9. Anomalie / Dysfonctionnement du programme de fidélité Mes Galeries**

Les Galeries Lafayette ne pourront être tenues responsables des conséquences directes ou indirectes des éventuelles anomalies de fonctionnement du programme de fidélité indépendantes de leur volonté ou pouvant porter sur des avantages dont les adhérents auraient bénéficié, et ce quelle que soit la cause de ces anomalies.

## **10. Perte / Vol de la carte Galeries Lafayette**

L'adhérent est seul responsable de sa carte.

En cas de perte ou de vol de la carte de fidélité Galeries Lafayette, l'adhérent devra se rendre au service Relation Clientèle de son Magasin ou appeler le 09 69 39 75 75 (appel non surtaxé) en précisant le motif « carte volée / perdue ». Dès lors, une nouvelle carte lui sera remise. Les points de son ancienne carte sont conservés sur son compte fidélité Mes Galeries. Entre le moment où la carte a été perdue

ou volée et le moment où la déclaration de perte ou de vol est effectuée, les Galeries Lafayette ne sauraient être tenues responsables de l'utilisation frauduleuse des avantages crédités sur le compte et aucune demande de remboursement ou de recrédit des points ne sera recevable, l'adhérent perdra en outre la possibilité d'utiliser les points cumulés ainsi que tous les autres avantages associés à la carte sur la période.

## **11. Réclamations – Informations**

Pour toute information, réclamation ou question relative au programme de fidélité, l'adhérent est invité à appeler le 09 69 39 75 75 (appel non surtaxé) ou à se rendre sur [galerieslafayette.com](http://galerieslafayette.com) rubrique Aide et Contact. Les Galeries Lafayette sont membres de la FEVAD (Fédération des Entreprises de vente à Distance). À ce titre, les Galeries Lafayette s'engagent à honorer les règles de respect du Client contenues dans le code professionnel de la Charte Qualité [www.fevad.com](http://www.fevad.com).

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, les Galeries Lafayette adhèrent au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60, rue La Boétie – 75 008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis des Galeries Lafayette, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer ici : <http://www.mediateurfevad.fr/>)

Il est également possible de saisir la plateforme de règlement des litiges en ligne de la Commission Européenne : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

## **12. Fichiers électroniques – Protection de la vie privée**

Les données personnelles demandées dans le formulaire d'adhésion au programme de fidélité Mes Galeries sont nécessaires à l'adhésion à ce programme.

Tout changement dans les données personnelles communiquées devra être notifié dans les meilleurs délais :

- en se connectant à la rubrique « Mon compte » du site [galerieslafayette.com](http://galerieslafayette.com).
- sur l'application mobile Galeries Lafayette.
- en se rendant aux services Relation Clientèle des Magasins ou en appelant le 09 69 39 75 75 (appel non surtaxé).
- en écrivant au Galeries Lafayette à l'adresse : Armatix LC Commercialisation, Galeries Lafayette, 6, boulevard Nicéphore Niepce, BP 80 210, 86 963 Futuroscope Cedex.

Le responsable de la gestion du programme de fidélité est Galeries Lafayette. Toutes les informations recueillies pour les besoins du fonctionnement du programme de fidélité feront l'objet de traitements automatisés effectués à partir des informations collectées.

La complétude des coordonnées de chaque adhérent est nécessaire à la création de tout compte de fidélité. Ces informations permettent en outre de communiquer les informations nécessaires à la gestion du compte fidélité et notamment les invitations aux Avant-Premières et Ventes Privées. Ces informations sont conservées durant toute la durée de l'adhésion.

Certaines données relatives aux adhérents peuvent faire l'objet d'un transfert de données sécurisé hors Union Européenne, à des fins d'enquêtes de satisfaction.

Ces informations permettent également aux Galeries Lafayette d'adresser à l'adhérent des informations relatives au programme de fidélité.

Les informations concernant l'adhérent sont utiles au fonctionnement du programme de fidélité Mes Galeries et permettent de lui adresser des communications commerciales, de mieux le connaître et ainsi d'améliorer et personnaliser ses services.

L'adhésion n'implique pas la réception automatique d'offres commerciales. Le choix des Opt-Ins, à la préférence de l'adhérent, permet de sélectionner les canaux commerciaux désirés.

Si l'adhérent l'a expressément accepté, il pourra recevoir des offres commerciales et des offres ciblées notamment en fonction de ses préférences et de ses précédents achats de la part des Galeries Lafayette et/ou de la part de ses partenaires par courrier postal et/ou email et/ou sur téléphone portable émanant des Galeries Lafayette et/ou d'autres enseignes.

Cet Opt-In est valable 3 ans à compter de la dernière activité de l'adhérent dans le cadre du programme de fidélité.

L'adhérent peut exercer son droit d'accès et de rectification dans les conditions prévues par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à « l'informatique, aux fichiers et aux libertés ». Il lui suffit alors d'adresser sa demande par courrier à : Galeries Lafayette – Correspondant CNIL – TSA 23 000 – 44, rue de Châteaudun, 75 009 Paris ou par email à l'adresse : [relaiscil@galeriesslafayette.com](mailto:relaiscil@galeriesslafayette.com). L'adhérent peut s'opposer à la prospection commerciale par voie téléphonique en s'inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier postal à – Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret 10 000 Troyes. Cette inscription est gratuite et interdit à un professionnel de démarcher l'adhérent téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

### **13. Responsabilité**

La responsabilité des Galeries Lafayette ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations est imputable à l'adhérent du programme de fidélité, ou à un cas de force majeure.

### **14. Invalidité partielle – Modification des conditions générales**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales étaient jugées illicites ou nulles, cette nullité n'aurait pas pour effet d'entraîner la nullité des autres dispositions de ces conditions. Les Galeries Lafayette se réservent la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales, les adaptations ou modifications étant alors applicables à toute utilisation du programme de fidélité postérieure à ces adaptations ou modifications.

### **15. Litiges – Droit applicable – Jurisdiction compétente**



Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Seule la version française des présentes conditions générales d'utilisation du programme de fidélité Mes Galeries fait foi.

Tout litige susceptible de résulter de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales et de ses suites sera porté devant les tribunaux compétents.