

RÈGLEMENT DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ - ETS ROBERT SAS

Création au 01/03/2026 - Le programme de fidélité de la Quincaillerie ROBERT est développé et géré par ETS ROBERT SAS, ayant son siège social 6 rue Charles de Gaulle 87600 ROCHECHOUART, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Limoges sous le numéro de SIREN 301 523 072. Les ETS ROBERT SAS mettent en place dans ses deux magasins (Rochechouart et St Junien) un programme de fidélisation, intitulé "PROGRAMME FIDÉLITÉ des ETS ROBERT". Le programme de fidélité (Ci-après le « programme de fidélité ») est valable dans les magasins Quincaillerie ROBERT à Rochechouart et Espace Motoculture à St Junien et listés en annexe (Ci-après les « magasins participants »). Le simple fait de vous inscrire au programme de fidélité des ETS ROBERT entraîne l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales. Vous pouvez les obtenir sur simple demande, à l'accueil des magasins participants ou sur le site Internet :

<https://quincaillerie-robert.fr/programme-fidelite-ets-robert/>

1. Objet du programme de fidélité

Le programme de fidélité a pour objet de vous faire bénéficier :

- De points fidélité vous permettant d'obtenir des bons d'achat fidélité ;
- Des offres promotionnelles signalées dans les magasins participants, sur le site internet et/ou sur nos supports de communications.

2. Adhésion au Programme de fidélité

2.1 Conditions d'adhésion

Le programme de fidélité est accessible à toute personne physique âgée de plus de 18 ans (ci-après le « Client »). Le programme fidélité est personnel et nominatif : il ne peut en aucun cas être transmis ou cédée à des tiers.

2.2 Modalités d'adhésion

Vous pouvez adhérer au programme de fidélité soit dans les magasins participants au moment de votre passage en caisse soit sur le site internet. L'adhésion au programme de fidélité ne peut être enregistrée et validée que si les informations communiquées par vos soins sont complètes et exploitables par les ETS ROBERT.

2.3 Adhésion dans les magasins participants

Il vous suffit lors de votre passage en caisse de remplir le formulaire prévu à cet effet avec vos nom, prénom, adresse postale, date anniversaire, numéro de téléphone et adresse email. Votre compte client et numéro unique de fidélité sera créé à ce moment-là. Vous garantisiez l'exactitude de toutes les informations fournies et serez seul responsable de toute indication erronée, incomplète ou obsolète. Il vous appartient de maintenir à jour les informations vous concernant (mail, téléphone etc...) soit en le demandant dans un magasin participant, soit en nous envoyant un mail à contact@quincaillierierobert.fr et ce, dans les meilleurs délais. ETS ROBERT ne pourra en aucun cas être responsable des conséquences liées à l'absence de mise à jour de vos données personnelles.

3. Ouverture d'une carte de fidélité

L'adhésion au programme de fidélité crée un numéro unique sur votre compte client inscrit dans notre système informatique, lequel cumulera les points lors de vos achats. Les points cumulés sur votre compte ouvrent droit à l'établissement de bons d'achat fidélité. Il ne pourra y avoir qu'un numéro unique par compte client et par personne physique (même nom, prénom(s), et même adresse). Vous vous engagez à utiliser le programme fidélité conformément aux dispositions visées dans les présentes conditions générales. A défaut, les ETS ROBERT SAS se réservent la possibilité de retirer et désactiver votre programme fidélité

dans les conditions visées à l'article 8 « Utilisation frauduleuse du programme ».

Les ETS ROBERT se réservent le droit de modifier à tout moment les conditions d'adhésion au programme.

4. Acquisition des points achat

La règle d'obtention des points est : 1€ d'achat est égal à 1 point cumulé sur votre programme fidélité. Les points achat sont crédités lors de chaque passage en caisse en mentionnant votre nom à l'hôtesse/hôte de caisse. Les montants des achats antérieurs à la date d'adhésion au programme de fidélité ne seront pas pris en compte.

Le cumul de points achat se fait automatiquement sur les achats effectués par le client dans les magasins participants. Le montant des achats pris en compte pour l'attribution des points achat est le montant effectivement payé par le client, déduction faite des éventuelles réductions de prix consenties au client à quelque titre que ce soit et des articles dont le coefficient de vente est inférieur à celui défini par les ETS ROBERT.

Tous les produits achetés permettent de cumuler des points à l'exclusion de la main d'œuvre, du transport (des prestations en général), des promotions, soldes, remises, cartes cadeaux et des catégories de produits signalés en magasin (produits d'énergie et gaz, matériels agricoles, engins de motoculture et chauffage... liste non exhaustive). Tout retour ou remboursement de produits ayant donné droit à des points achat, entraînera le retrait du nombre de points achat correspondant à la valeur de la marchandise retournée.

Points Bonus : vous recevrez 200 points « Bienvenue » lors de votre adhésion au programme et 200 points chaque année pour votre anniversaire. Les 200 points « Anniversaire » pourront être crédités uniquement si vos informations personnelles sont complètes, exactes et à jour.

Validité des points achat : les points achat restent valables pour une durée de 2 ans (24 mois) suite à leur acquisition. A la date d'expiration des points achat, ceux qui n'ont pas été utilisés par le titulaire sont définitivement perdus, sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Les points achat n'ont pas de valeur marchande ou patrimoniale et ne pourront en aucun cas être convertis en espèces. Toute vente ou échange de points achat est interdite.

Visualisation des points : Vos points acquis sont crédités sur votre compte personnel. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre solde :

- Sur simple demande à l'accueil des magasins participants
- En bas de votre ticket de caisse.

5. Conversion des points fidélité en bons d'achat fidélité

La règle de conversion des points en bon d'achat fidélité est la suivante : Lors de votre passage en caisse, si le solde de vos points atteint les 200 points cumulés, un bon d'achat d'une valeur de 5€ sera disponible au moment de votre règlement et pourra être déduit lors de votre achat ou ultérieurement si vous le souhaitez (dans la limite de validité des points).

200 points minimum = 1 bon d'achat de 5€, 400 points = 2 bons d'achat de 5€, 600 points = 3 bons d'achat de 5€ etc...)

Les bons d'achat fidélité sont valables dans tous les magasins participants, pendant la durée de validité des points.

6. Utilisation des bons d'achat fidélité

Les bons d'achat fidélité sont utilisables dès leur disponibilité et donc dès les 200 points cumulés, en une seule fois sur tous les produits et services proposés dans les magasins participants à l'exclusion des promotions, soldes, remises, liste de cadeaux et cartes cadeaux et des produits signalés en magasin. De plus, ils ne sont pas cumulables avec d'autres offres fidélité sauf mentions

RÈGLEMENT DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ - ETS ROBERT SAS

spécifiques définies exclusivement par le magasin. Aucun rendu de monnaie ne sera possible sur un achat payé intégralement avec un bon d'achat fidélité. Les bons d'achat fidélité sont valables dans tous les magasins participants au programme de fidélité dans la limite de validité des points de 24 mois suite à leur obtention. Les bons d'achat fidélité ne peuvent être en aucun cas cédés, remboursés, échangés ou vendus.

7. Contact lié à l'octroi d'avantages et au cumul de points Fidélité

Pour toute demande ou question liée à votre programme fidélité et à ses avantages et services, vous pouvez contacter votre magasin, par téléphone au 05.55.03.64.24 ou par mail à l'adresse contact@quincaillierierobert.fr

8. Utilisation frauduleuse de la Carte de fidélité

Le programme de fidélité est un programme visant à procurer des avantages aux clients fidèles des ETS ROBERT en fonction des achats qu'ils réalisent dans les magasins participants. Ce programme suppose que le client respecte les présentes conditions générales du programme de fidélité et adopte un comportement loyal vis-à-vis des ETS ROBERT SAS. En conséquence, les ETS ROBERT SAS se réservent la possibilité de désactiver de manière définitive le compte fidélité et, le cas échéant, annuler les avantages associés, en cas d'abus du client dans l'utilisation du programme de fidélité et/ou vis-à-vis des ETS ROBERT SAS. Les ETS ROBERT SAS opéreront cette désactivation après en avoir avisé le client, par le moyen qui lui semble le plus adéquat, sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, notamment dans les cas suivants :

- En cas de fraude, de tentative de fraude ou de vol du client dans un des magasins ETS ROBERT SAS.
- En cas d'utilisation inappropriée ou de détournement du programme de fidélité,
- En cas d'agissements de nature à perturber le fonctionnement du programme de fidélité ou le fonctionnement des magasins,
- En cas de nombre anormalement élevé de transactions sur une même journée d'achats et/ou plusieurs jours,
- En cas d'incident de paiement non régularisé dans un délai d'un mois à compter de la relance des ETS ROBERT,
- Plus généralement, en cas de non-respect des dispositions visées aux présentes conditions générales.

9. Modifications ou arrêt du programme de fidélité

Les ETS ROBERT se réservent le droit de modifier les présentes conditions générales et pourront informer le client de toute modification significative par le moyen qui lui semble le plus adéquat (affichage en magasin, courrier, emailing, sur le site www.quincaillerie-robert.fr, etc...). La dernière version des conditions générales applicables au programme de fidélité est consultable sur le Site internet. Les ETS ROBERT invitent le client à le consulter régulièrement. En cas de suspension ou d'arrêt du programme de fidélité, les ETS ROBERT accorderont pendant un délai de deux mois aux clients, la possibilité d'utiliser leurs points fidélité cumulés antérieurement à la notification. A défaut d'utilisation à l'initiative du client dans ce délai, les points fidélité et autres avantages du programme de fidélité seront définitivement perdus. Aucune modification ou suppression du programme de fidélité ne donnera droit à une indemnisation du client.

10. Informatique et libertés

Dans le cadre de l'adhésion au Programme de fidélité, les ETS ROBERT SAS collectent et traitent des données personnelles vous concernant ce que vous reconnaissez et consentez expressément.

Les ETS ROBERT peuvent ainsi collecter votre civilité, nom, prénom, adresse postale, électronique, votre numéro de téléphone et votre date d'anniversaire. Seules les informations identifiées comme étant obligatoires au moment de leur collecte sont impératives pour adhérer au programme de fidélité et bénéficier de ses avantages. Les autres informations collectées sont demandées pour mieux vous connaître et, le cas échéant, vous adresser des communications adaptées mais ne sont pas obligatoires.

Pour les besoins du fonctionnement du programme de fidélité, les ETS ROBERT collectent également l'ensemble des informations relatives à vos achats ou à l'utilisation de nos services à chaque fois qu'une facture est émise depuis votre compte client enregistré dans notre système. Ces informations font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre aux ETS ROBERT de traiter vos demandes.

Les ETS ROBERT SAS s'engagent à ce que vos données ne soient utilisées uniquement par les ETS ROBERT SAS pour les besoins de la gestion du Programme de fidélité et de la relation clients.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78 017 du 6 janvier 1978 modifiée, vous êtes informés du fait que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant et qui sont enregistrées dans le fichier Client des ETS ROBERT SAS. Ces droits pourront être exercés par courrier adressé à ETS ROBERT SAS - 6 rue Charles de Gaulle 87600 ROCHECHOUART, France, accompagné d'une copie de votre pièce d'identité.

Nous vous invitons à consulter régulièrement notre politique de confidentialité sur le site internet <https://quincaillerie-robert.fr/mentions-legales/>

11. Responsabilité

Les ETS ROBERT SAS sont exonérés de toute responsabilité pour toutes les conséquences, directes ou indirectes, des éventuels dysfonctionnements du programme fidélité. Les ETS ROBERT SAS feront néanmoins au mieux pour conserver au client, en cas de dysfonctionnement, le bénéfice de ses avantages et de son cumul de points.

12. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de litige nous vous invitons à prendre contact avec notre service client afin de trouver une solution amiable. Toutefois, conformément à l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et au décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatifs à la médiation des litiges de la consommation, vous avez le droit de recourir gratuitement au service de médiation de votre choix, dès lors que le litige lié à la consommation n'a pu être réglé à l'amiable avec les ETS ROBERT SAS. Ce dispositif de médiation peut être joint par voie électronique : mcca-mediation.fr. Conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, l'une des conditions de l'examen du litige est de pouvoir justifier d'une tentative préalable de résolution amiable du litige directement auprès des ETS ROBERT SAS.

ANNEXE : Magasins participants au programme de fidélité

- Quincaillerie Robert 87600 Rochechouart
- Espace Motoculture ETS ROBERT 87200 St Junien