

CONDITIONS GENERALES DE SOUSCRIPTION AU PROGRAMME DE FIDELITE NORMANDIE PHARMA

1. Principes généraux – Objet

Le programme de fidélité « NORMANDIE PHARMA » (« le Programme ») est mis au point et géré par la société Normandie Pharma (« la Société ») au capital de 100 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Caen, sous le numéro 880 430 152, dont le siège social est situé au 1 rue du Bocage à Colombelles (14 480).

Ce Programme est destiné aux clients des pharmacies membres du réseau Normandie Pharma ayant choisi de participer au Programme (« les Points de vente »). La liste des Points de vente participants est disponible sur le site internet fidelite.normandiepharma.fr.

Le Programme a pour objet de permettre au client (« le Client »), de bénéficier d'offres et d'avantages en fonction des achats de produits éligibles qu'il réalise au sein des Points de vente participant au Programme.

Les présentes conditions générales définissent les conditions de souscription au Programme ainsi que les règles de fonctionnement du Programme.

Le Client qui souhaite souscrire au Programme doit impérativement prendre connaissance et accepter les conditions générales du Programme. Ces conditions générales sont consultables gratuitement dans les Points de vente qui participent au Programme ainsi que sur le site internet fidelite.normandiepharma.fr.

La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment. La dernière version des Conditions Générales d'Utilisation applicables au Programme est celle consultable sur le site internet fidelite.normandiepharma.fr.

2. Modalités et conditions pour souscrire au Programme

La souscription au Programme est totalement gratuite. Elle est réservée aux personnes physiques majeures, en capacité de contracter.

La souscription s'effectue directement au sein de l'un des Points de vente participant au Programme. Le Point de vente procédera à l'inscription du Client au Programme en recueillant directement auprès de lui les informations nécessaires pour permettre son identification. La souscription au Programme ne peut être enregistrée et validée que si les renseignements communiqués par le Client sont complets et exploitables. Toute demande de souscription au Programme qui s'avérerait incomplète ne pourra être prise en compte.

Il existe une carte physique qui peut être remise lors de l'inscription dans l'un des Points de vente participant au Programme. A J+1 de l'inscription au programme de fidélité, une communication email est adressée au Client afin de confirmer son inscription et son consentement au traitement de ses données personnelles dans le cadre du Programme.

Si le Client souhaite renoncer à son inscription, il pourra le faire dans n'importe quelle pharmacie adhérent au programme de fidélité ou par courrier adressé à la Société ou encore depuis son espace client sur le site internet fidelite.normandiepharma.fr.

L'inscription au Programme est strictement personnelle. Un seul compte de fidélité est délivré par personne physique (même nom et prénom et même adresse email). Ce compte fidélité n'est pas cessible ni transférable. Il ne peut être vendue ni échangée et n'est en aucun cas un moyen de paiement.

3. Règles de fonctionnement du Programme

3.1. Principe général

Le Programme est un programme de fidélité à points.

Il permet au Client de cumuler des points générant des bons d'achat ou des bons de réduction, ou des offres commerciales (« Avantages ») calculés en fonction des achats réalisés sur la base d'une liste de produits de parapharmacie éligibles (hors promotions).

Les produits relevant des catégories suivantes sont exclus du Programme : les médicaments, les produits inscrits sur la liste des produits et prestations remboursables par l'Assurance Maladie (LPPR), que ces produits soient remboursables ou non, tout produit de santé faisant l'objet d'une prescription médicale, le lait infantile 1er âge ainsi que tout autre produit défini par la Société. Pour connaître les produits exclus le Client peut se renseigner auprès de la Société et de chaque Point de vente adhérent au Programme.

Pour bénéficier des Avantages associés au Programme, le Client doit présenter sa Carte de fidélité lors de son passage en caisse. A défaut, le Point de vente pourra toutefois essayer de retrouver le compte du Client dans la base de données du Programme à l'aide de son nom.

3.2. Avantages attribués lors de la souscription

Une fois les informations complétées en caisse, le Client se verra créditer de 20 (vingt) points à titre de cadeau de bienvenue lors de son prochain passage en caisse – valable jusqu'à 1 mois après la création de la carte.

3.3. Avantages accordés lors des achats

Le Programme permet au Client de bénéficier d'un bon de réduction de 5 € TTC (cinq euros toutes taxes comprises) par tranche d'achat de 100 € TTC (cent euros toutes taxes comprises).

Le calcul s'effectue selon le principe suivant : lors de l'achat de produits éligibles au Programme, chaque euro dépensé, après avoir été arrondi à l'euro inférieur, est enregistré sur le Compte de fidélité du Client. En cas d'achat faisant ultérieurement l'objet d'un

remboursement ou d'une annulation, les montants enregistrés pour cet achat seront supprimés et le Compte de fidélité sera remis à jour.

Lorsque la valeur totale enregistrée à la suite de ces achats atteint 100 € TTC (cent euros toutes taxes comprises), un bon de réduction d'une valeur de 5 € TTC (cinq euros toutes taxes comprises) est automatiquement généré et mis à la disposition du Client par email et via son espace personnel sur le site internet fidelite.normandiepharma.fr. Le chèque de fidélité est utilisable en totalité, non sécable et non cessible.

Les bons de réduction ainsi édités ont une durée de validité de 2 (deux) mois à compter de leur émission et pourront être utilisés lors de prochains achats de produits éligibles au Programme.

3.4. Non-utilisation de la Carte pendant 12 mois – Remise à zéro

Pour profiter pleinement des Avantages, la Carte de fidélité doit être utilisée régulièrement par le Client sous peine de perdre les points acquis : en cas de non-utilisation pendant une durée de 12 (douze) mois consécutifs à compter du dernier achat de produits éligibles, il sera procédé à une remise à zéro du Compte-client entraînant l'annulation des Avantages acquis et restant à courir.

3.5. Consultation du solde du Compte-client en temps réel

Afin de connaître la situation de son Compte-client, le Client peut à tout moment consulter le solde de celui-ci sur simple demande dans l'un des Points de vente participant au Programme.

4. Durée – Résiliation – non-respect des conditions

La souscription au Programme est faite pour une durée indéterminée. Le Client peut mettre fin à tout moment à son inscription au Programme soit directement au sein de l'un des Points de Vente participant au Programme ou en adressant un courrier à la Société.

Le Client doit veiller à utiliser tous les Avantages acquis avant de procéder à la résiliation de son inscription : en effet, à compter de la résiliation, le Client perd automatiquement le bénéfice des Avantages acquis et qui n'auraient pas été encore utilisés.

La Société peut de son côté décider à tout moment de mettre fin au Programme et de ce fait à la souscription du Client. Dans ce cas, le Client sera informé par affichage en Point de vente et sera invité à utiliser tous les Avantages en cours avant l'expiration du Programme.

Le maintien dans le Programme implique de la part du Client le respect des présentes conditions. A défaut, et notamment en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse des Avantages, la Société pourra décider de résilier immédiatement l'inscription du Client au Programme, ce qui entraînera automatiquement la désactivation de sa Carte de fidélité et la perte des Avantages acquis.

5. Perte ou vol de la Carte de fidélité

En cas de perte ou de vol de la Carte de fidélité, le Client devra en informer immédiatement la Société ou l'un des Points de Vente participant au Programme.

En cas de perte ou de vol de la Carte de fidélité, la Société sera déchargée de toute responsabilité, y compris sur l'utilisation frauduleuse des avantages associés à la Carte de fidélité par un tiers.

6. Données personnelles

Les informations recueillies dans la pharmacie sont nécessaires à la création et la gestion du compte fidélité du Client. A défaut d'être renseigné, son compte de fidélité ne pourra pas être créé et il ne pourra pas bénéficier du programme de fidélité ni recevoir les offres commerciales associées.

Les autres informations collectées permettent de mieux le connaître et d'améliorer les offres et services fournis dans le cadre du programme de fidélisation.

L'utilisation de la carte de fidélité entraîne la collecte des données afférentes à ses achats. Ces données sont utilisées exclusivement pour la gestion du programme de fidélisation, ainsi qu'à des fins statistiques.

Les données collectées sont conservées pendant une durée maximum de 3 ans suivant la fin de la relation commerciale, hors obligation légale d'archivage.

Les responsables du traitement sont la Société ainsi que tous les Points de vente adhérant au Programme.

Les données sont collectées sur la base du consentement du Client conformément à l'article 6.1 a) du Règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD)

Ces données sont destinées à tous les Points de vente qui participent au Programme de fidélité Normandie Pharma, ainsi qu'aux prestataires et sous-traitants sélectionnés pour la gestion du programme de fidélité.

Le Client s'engage à informer immédiatement la société Normandie Pharma et/ou le Point de vente auprès duquel il a activé sa Carte de fidélité de toute modification de ses données personnelles. La mise à jour peut également s'effectuer sur le site fidelite.normandiepharma.fr.

Conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès à ses données, d'un droit de rectification ou d'effacement, d'un droit de limitation de leur traitement, du droit de retirer son consentement à tout moment, d'un droit de portabilité ainsi que d'un droit d'opposition à la collecte de ses données.

Il pourra exercer ses droits, sans frais, auprès du responsable de traitement en adressant une demande (au choix) en justifiant de son identité:

- directement dans le Point de vente participant au Programme ;
- via le site internet <https://www.normandiepharma.fr/fr/>. ;
- par mail à l'adresse : fidelite@normandiepharma.fr
- par courrier à l'adresse suivante : NORMANDIE PHARMA, 1 rue du Bocage, 14 460 COLOMBELLES.

Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

7. Réclamation – Service client

Toute réclamation concernant le Programme ou relative au Compte-client par le titulaire de la Carte de fidélité devra être faite par email à fidelite@normandiepharma.fr.

8. Loi applicable – Litige et Médiation

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et régies par le droit Français.

Tous les litiges auxquels les présentes conditions générales pourraient donner lieu entre le Client et la Société, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable, seront soumis aux tribunaux Français compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle (C. consom. art. L 611-3 et suivants) ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Un médiateur sera nommé par la société Normandie Pharma en cas de litige.