

*Conditions Générales d'Utilisation du programme
relationnel Ma Vie Claire*

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
PREAMBULE	3
ARTICLE 1 : CONTEXTE	3
ARTICLE 2 : PRINCIPE GENERAL	3
ARTICLE 3 : LES CONDITIONS D'ACCES ET D'ADHESION AU PROGRAMME.....	3
ARTICLE 4 : COMPTE CLIENT UNIQUE.....	4
ARTICLE 5 : DUREE DU PROGRAMME ET RENOUELEMENT	5
ARTICLE 6 : REGLES D'ATTRIBUTION DES POINTS	5
ARTICLE 7 : DISPONIBILITE ET VALIDITE DES POINTS	6
ARTICLE 8 : AVANTAGE FIDELITE.....	7
ARTICLE 9 : ANIMATION DU PROGRAMME.....	7
ARTICLE 10 : ARRÊT DU PROGRAMME.....	9
ARTICLE 11 : MODIFICATION DES CONDITIONS DU PROGRAMME.....	10
ARTICLE 12 : LITIGES	10

PREAMBULE

MA VIE CLAIRE est le programme relationnel de la société La Vie Claire, dont le siège social est situé au 1982 route départementale 386 - 69700 MONTAGNY, agissant tant en son nom propre que pour le compte de toutes les sociétés du groupe La Vie Claire exploitant un magasin (intégré ou franchisé participant). Elles sont dénommées ensemble dans les présentes LA VIE CLAIRE.

Les signes distinctifs qui composent LA VIE CLAIRE et son programme relationnel MA VIE CLAIRE ne sont ni utilisables, ni appropriables.

ARTICLE 1 : CONTEXTE

LA VIE CLAIRE est une enseigne de distribution de produits biologiques et naturels à destination des particuliers. Le réseau de distribution est composé de magasins intégrés et de magasins franchisés.

LA VIE CLAIRE souhaite récompenser, sous forme de points et d'avantages, ses clients particuliers, pour leurs achats chez LA VIE CLAIRE et/ou pour la relation qu'ils ont à la marque LA VIE CLAIRE.

Pour cela, LA VIE CLAIRE propose, dans le cadre de ses services, un programme relationnel ci-après dénommé MA VIE CLAIRE.

ARTICLE 2 : PRINCIPE GENERAL

2.1. - MA VIE CLAIRE permet aux clients et prospects de LA VIE CLAIRE devenus adhérents de bénéficier d'avantages et de collecter des points dans les conditions déterminées aux présentes.

2.2. - Dans le cadre de ce programme, l'adhérent a accès à des moyens d'information lui permettant de profiter au mieux de ses avantages et de gérer facilement son compte points.

ARTICLE 3 : LES CONDITIONS D'ACCES ET D'ADHESION AU PROGRAMME

3.1. - Le programme MA VIE CLAIRE est accessible gratuitement à toute personne physique majeure et résidant en France métropolitaine ou Belgique qui le souhaite. L'adhésion peut être demandée dans tous les magasins LA VIE CLAIRE participants ou sur le site internet www.lavieclaire.com.

3.2 - A l'adhésion au programme MA VIE CLAIRE, un compte unique est créé.

3.3. - Pour adhérer au programme, le client doit communiquer son nom, son prénom, son code postal, sa ville et une adresse email valide, ainsi qu'un mot de passe lorsque l'adhésion se fait sur le site internet www.lavieclaire.com. En s'inscrivant au programme fidélité MA VIE CLAIRE via le site internet www.lavieclaire.com, le client doit accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation du programme LA VIE CLAIRE dans leur intégralité ainsi que la Politique de Protection des Données Personnelles du programme relationnel MA VIE CLAIRE. En cas d'une inscription dans un magasin participant, le client doit valider les présentes Conditions Générales d'Utilisation du programme MA VIE CLAIRE dans leur intégralité ainsi que la Politique de Protection des Données Personnelles du programme

relationnel MA VIE CLAIRE via un formulaire reçu par email pour activer son compte et bénéficier de tous les avantages du programme.

3.4. – Dans le cas où le client ne validerait pas les présentes CGU via le formulaire, son compte ne sera pas activé. Il ne pourra bénéficier d’aucun avantage du programme MA VIE CLAIRE (bons d’achat, offres commerciales, etc.) et ne recevra aucune communication de la part de LA VIE CLAIRE, ou uniquement des mails liés à la validation des présentes CGU et ceux que le client aura expressément consenti à recevoir.

3.5. – Les personnes identifiées comme salariés LA VIE CLAIRE et leurs conjoints inscrits sont expressément exclus du programme MA VIE CLAIRE.

3.6. – Le client adhérent accepte expressément le principe d’une communication entre les parties par voie électronique et en conséquence tous les moyens de preuve y afférant.

ARTICLE 4 : COMPTE CLIENT UNIQUE

4.1. – Chaque compte adhérent est individuel et fonctionne selon une vision client unique. Cela signifie que les points d’un même client se cumulent sur son compte, quel que soit le magasin participant dans lequel il fait ses achats. Les points liés à son utilisation de l’application mobile MA VIE CLAIRE se cumulent également sur le même compte client à partir du moment où il s’est identifié avec son identifiant unique.

4.2. – Les critères d’unicité sont le nom, prénom, code postal, la ville, et l’adresse email. La communication par l’adhérent de sa date de naissance et/ou de son numéro de téléphone portable et/ou d’autres informations complémentaires est facultative mais peut être nécessaires pour lui permettre de bénéficier de certaines offres telles que mentionnées à l’article 6.2 des présente CGU.

4.3. – Les comptes ne peuvent être uniques que sur le périmètre des magasins participants au programme. La liste des magasins participants peut être obtenue en adressant une demande par email à mavieclaire@lavieclaire.com ou sur le site internet www.lavieclaire.com.

4.4. – Il est attribué à chaque adhérent un magasin de rattachement, qui correspond au magasin dans lequel le montant de ses achats est le plus important au cours des 12 derniers mois. Celui-ci peut être redéfini chaque mois. L’adhérent recevra, s’il accepte, des communications ciblées selon son magasin de rattachement.

Le client peut connaître son magasin de rattachement sur demande à mavieclaire@lavieclaire.com

4.5. - Rapprochement de comptes a posteriori

En cas de création à tort de deux comptes distincts pour la même personne, ils seront rapprochés sur demande d’un magasin uniquement, afin que l’adhérent ne dispose que d’un seul et unique compte.

4.6. – Séparation de comptes a posteriori

Les comptes adhérents étant individuels, il est interdit de cumuler des points sur un autre compte que le sien. À défaut, le compte sur lequel les points ont été comptabilisés pour les achats d’une autre personne pourra être fermé immédiatement par LA VIE CLAIRE.

ARTICLE 5 : DUREE DU PROGRAMME ET RENOUVELLEMENT

5.1. – L'adhésion au programme relationnel MA VIE CLAIRE est d'une durée d'un an.

5.2. - Pendant la durée de son adhésion, l'adhérent pourra profiter de tous les privilèges et points.

5.3. – L'adhésion au programme prend effet au moment de l'activation du compte fidélité sur le site internet www.lavieclaire.com, et après validation des présentes CGU et de la Politique de protection des Données Personnelles du programme relationnel MA VIE CLAIRE.

5.4. – Tout adhérent au programme peut à tout moment résilier son adhésion en envoyant un email à mavieclaire@lavieclaire.com, ou en se rendant sur la rubrique « mon compte » sur le site internet www.lavieclaire.com. Sa demande sera traitée dans un délai maximum d'un mois. Il perdra tout son solde de points, ne cumulera plus de points et ne recevra plus de communications relatives au programme de la part de LA VIE CLAIRE. Le cas échéant, les données personnelles seront archivées et anonymisées pendant un an.

LA VIE CLAIRE peut également à tout moment décider de résilier le compte d'un adhérent pour motif légitime.

5.5. – A l'issue de l'année d'adhésion, celle-ci sera tacitement reconduite par période de 12 mois sauf résiliation de son compte par le client adhérent.

ARTICLE 6 : REGLES D'ATTRIBUTION DES POINTS

MA VIE CLAIRE met à disposition de ses adhérents de nombreux leviers de collecte de points répartis en deux grandes catégories :

- Points Fidélité : attribués en fonction du comportement d'achat du client adhérent dans les magasins participants.
- Points Engagement : attribués pour valoriser la relation d'un client à la marque La Vie Claire lors de certaines occasions.

LA VIE CLAIRE se réserve le droit de débiter les points indûment inscrits sur le compte de tout adhérent, notamment en cas de remboursement d'une transaction ayant conditionné l'octroi de points.

6.1. LES POINTS « FIDELITE »

6.1.1.- Tous les clients adhérents peuvent collecter les points « FIDELITE ».

6.1.2. – Les points Fidélité fonctionnent selon la mécanique du Fil rouge où 1 € dépensé = 1 point collecté qui peut être cumulable avec les points Engagement.

Les Petits prix Bio, les produits remisés ou en promotions ainsi que les fruits et légumes sont pris en compte dans ce calcul.

Les retours de marchandises donneront lieu au versement d'un montant négatif de points Fil Rouge selon ces mêmes règles de calcul.

6.1.3 – Les achats réalisés dans un magasin non participant au programme MA VIE CLAIRE ne sont pas pris en compte dans le calcul de points.

6.1.3.1 – Les achats réalisés sans communication par le client de son compte MA VIE CLAIRE ne pourront pas être pris en compte dans le calcul de points. Aucune récupération de point ne sera possible.

6.1.4. – Les points Fidélité sont versés sur le compte adhérent instantanément suite au paiement en caisse du client. À l'atteinte du palier de 500 points cumulés, ils donneront droit à un bon d'achat dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'atteinte de ce palier ayant une durée de validité de 2 mois.

6.2– LES POINTS « ENGAGEMENT »

6.2.1. - Tous les clients adhérents au programme peuvent collecter les points « ENGAGEMENT ».

6.2.2. – Les points Engagement fonctionnent sur 5 mécaniques qui peuvent être cumulables entre elles et avec les points Fidélité selon le barème suivant :

- 50 points versés lors de la création d'un compte en magasin,
- 50 points versés à la première connexion sur le site Ma Vie Claire,
- 50 points versés lorsque le formulaire de profil de l'adhérent sur le site est complété à 100 %,
- 50 points versés le jour de l'anniversaire de l'adhérent (si celui-ci a été renseigné),

6.2.3. – Les points Engagement sont versés instantanément sur le compte adhérent et peuvent être utilisés lors des passages en caisse.

6.2.4. – LA VIE CLAIRE se réserve le droit de retirer des points Engagement en cas d'abus ou pour tout motif légitime (spamming...).

ARTICLE 7 : DISPONIBILITE ET VALIDITE DES POINTS

7.1.– DISPONIBILITE DES POINTS

7.1.1. - Les points « Fidélité » et « Engagement » sont calculés et versés instantanément sur les comptes des adhérents dès la réalisation de l'action permettant de les obtenir.

L'adhérent pourra consulter son historique et son solde de points « Fidélité » sur son ticket de caisse, sur le site internet www.lavieclaire.com.

7.1.2. Lors de l'atteinte du palier de 500 points, ils donneront droit à un bon d'achat utilisables en caisse dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'atteinte de ce palier ayant une durée de validité de 2 mois. Ils ne peuvent être utilisés dans le cadre du passage en caisse en cours.

7.2.- UTILISATION DES POINTS

7.2.1. - Les points donnent droit à la génération de bons d'achats utilisables dans les magasins LA VIE CLAIRE participants au programme fidélité MA VIE CLAIRE, sous réserve que le client ait validé les Conditions Générales d'Utilisations du programme relation MA VIE CLAIRE et la Politique de Protection des Données.

7.2.2 - En aucun cas, ces points ne pourront être échangés contre une somme d'argent ou d'autres avantages.

Les Bons d'achats générés par les clients adhérents en échange des points ne pourront être ni repris, ni échangés.

7.3. - VALIDATION DES POINTS

7.3.1. - Tous les points acquis sont valables 24 mois à compter de la date de versement sur le compte points de l'adhérent. Après expiration de cette durée, les points seront définitivement perdus et donc déduits du compte points de l'adhérent.

7.3.2. - LA VIE CLAIRE se réserve le droit de débiter les points indûment inscrits sur le compte de tout adhérent, notamment en cas de remboursement d'une transaction ayant conditionné l'octroi de points ou en cas de comportement jugé inapproprié ou abusif sur l'application mobile MA VIE CLAIRE.

ARTICLE 8 : AVANTAGES FIDELITE

8.1. - BON D'ACHAT 5 €

8.1.1 - Dès l'atteinte de 500 points cumulés, un bon d'achat de 5€ est généré dans les vingt-quatre heures suivant l'atteinte de ce palier de points.

8.1.2 - Les Bons d'achats remis aux clients adhérents après l'atteinte du palier de points ne sont utilisables que d'une caisse d'un magasin LA VIE CLAIRE participant au programme. Ils ne pourront être ni repris, ni échangés contre une somme d'argent ou d'autres avantages.

8.1.3 - Les bons d'achats ont une durée de validité de deux (2) mois à partir de la date de l'atteinte du palier de 500 points. Passé ce délai, ils seront périmés et ne seront plus utilisables.

8.1.4 - Les bons d'achat sont cumulables entre eux.

8.1.5. - La responsabilité de LA VIE CLAIRE ne pourrait être engagée en cas de dysfonctionnement informatique des caisses où l'adhérent ne pourrait bénéficier des Bons d'achats.

8.2. – OFFRES PERSONNALISEES

8.2.1 – Selon les données collectées dans le cadre du programme fidélité (cf. Politique de Protection des Données Personnelles du Programme Ma Vie Claire), le client pourra être ciblé pour bénéficier d’offres promotionnelles pouvant être personnalisées, sous réserve d’avoir consenti ou de ne pas s’être opposé à leur réception.

8.2.2 – Les remises et offres proposées aux clients adhérents ne sont utilisables que par une caisse d’un magasin LA VIE CLAIRE participant au programme. Ils ne pourront être ni repris, ni échangés contre une somme d’argent ou d’autres avantages.

8.2.3. Les offres promotionnelles sont cumulables avec les bons d’achat de 5€ et valides dans tous les magasins participants au programme fidélité. Elles ne sont pas cumulables avec d’autres bons de réduction.

ARTICLE 9 : ANIMATION DU PROGRAMME

9.1.– CAMPAGNES EMAILS et SMS

9.1.1. – La Vie Claire propose quatre types de communications par email ainsi que des communications ponctuelles par SMS.

- Informations programme MA VIE CLAIRE : Il s’agit des communications relatives au programme de fidélité MA VIE CLAIRE, (voir ci-dessous).
- Offres promotionnelles MA VIE CLAIRE : Il s’agit d’offres promotionnelles pour lesquelles l’adhérent peut être ciblé (offres personnalisées, information sur le magasin de rattachement, etc.).
- Newsletters La Vie Claire : il s’agit des newsletters bimensuelles de la marque La Vie Claire (conseils, articles éditoriaux, actualités, nouveauté produits bio...).
- Box Recettes : il s’agit de communications hebdomadaires proposant 5 recettes pour les repas de la semaine.

SMS : il s’agit des messages d’actualités sur La Vie Claire (ouvertures exceptionnelles, offres promo, etc.)

9.1.2. – L’adhérent accepte, par la validation des présentes CGU du programme Ma Vie Claire, de recevoir les emails relatifs aux informations sur le programme Ma Vie Claire, à savoir :

- Email de Bienvenue
- Email de Réassurance sur les valeurs de La Vie Claire
- Email Onboarding, selon la famille de produits achetés au cours de sa 1^{ère} visite en magasin
- Email de notification de gains de points engagements (anniversaire, publication sur l’application)
- Email de mot de passe oublié
- Email de notification d’un versement exceptionnel de points
- Email de gain d’un bon d’achat fidélité
- Email de mise à jour des présentes Conditions générales et de la Politique de protection des données personnelles
- Ainsi que tout autre email qui serait nécessaire au fonctionnement du présent programme de fidélité.

9.1.3 – Le client adhérent peut à tout moment gérer ses abonnements et retirer son consentement à la réception des différentes communications email/SMS de LA VIE CLAIRE, en se rendant sur le site internet www.lavieclaire.com rubrique Mon Compte, sur le formulaire de gestion des abonnements accessible par un lien disponible en bas de chaque email LA VIE CLAIRE, en renvoyant STOP suite à la réception de SMS, ou en adressant une demande par email à mavieclaire@lavieclaire.com ou par courrier au siège social : La Vie Claire – Service Marketing - 1982 route départementale 386 – 69700 MONTAGNY.

9.2. – LE SERVICE RELATION ADHERENTS

9.2.1. – Des conseillers sont à la disposition des clients adhérents via mavieclaire@lavieclaire.com afin qu'ils puissent entre autres se renseigner sur les règles de fonctionnement du programme ou sur la situation de leur compte points.

9.2.2. – L'identifiant personnel (10 chiffres), communiqué sur les tickets de caisse, permet au client adhérent de s'identifier auprès de son conseiller. Toutefois, la présentation d'une pièce d'identité est susceptible d'être demandé au client adhérent afin de vérifier son âge et son identité, sans qu'aucune copie ne soit conservée.

ARTICLE 10 : ARRÊT DU PROGRAMME

10.1. – ARRÊT PREMATURE VOLONTAIRE

10.1.1. - Le client adhérent peut, s'il le souhaite, résilier à tout moment son adhésion en contactant LA VIE CLAIRE. Il doit adresser une demande par courrier ou par email à :

La Vie Claire

Service Marketing

1982, route départementale 386

69700 MONTAGNY

Email : mavieclaire@lavieclaire.com

Ou en se rendant sur le formulaire de désinscription disponible en bas de chaque email LA VIE CLAIRE ou sur le site internet www.lavieclaire.com.

10.1.2. – Le compte points de l'adhérent est alors remis à 0 et ne sera plus retrouvé dans les caisses des magasins participants. Les points du compte points de l'adhérent sont définitivement perdus. Le client adhérent ou l'utilisateur de l'application pourra s'il le souhaite se créer un nouveau compte en réutilisant ces mêmes données.

10.1.3 – Le client adhérent pourra s'il le souhaite se créer un nouveau compte en réutilisant ces mêmes données.

10.2. – ARRÊT PREMATURE POUR INACTIVITE

10.2.1 – Le programme relationnel d'un adhérent sera arrêté par LA VIE CLAIRE en cas d'inactivité du compte Fidélité pendant 12 mois continus sans préavis.

Étant entendu que l'inactivité correspond à l'absence de passage en caisse de l'adhérent ou de la non-communication son numéro client lors de ses passages en caisse pendant 12 mois consécutifs.

10.2.2. – Le compte points de l'adhérent est alors remis à 0 et ne sera plus retrouvé dans les caisses des magasins participants. Les points du compte points de l'adhérent sont définitivement perdus.

10.2.3 – Le client adhérent pourra s'il le souhaite se créer un nouveau compte en réutilisant ces mêmes données.

10.3. – ARRÊT PREMATURE FORCE

10.3.1 – Le programme relationnel d'un adhérent peut être arrêté par LA VIE CLAIRE à tout moment :
- sans préavis, pour tout manquement aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ou abus
- sous réserve d'un préavis de deux (2) mois sans justification.

10.3.2. - Le client adhérent ayant fait l'objet d'un arrêt prématuré forcé ne pourra plus adhérer de nouveau au Programme jusqu'à nouvel ordre de la part de La Vie Claire.

ARTICLE 11 : MODIFICATION DES CONDITIONS DU PROGRAMME

Le client adhérent accepte que LA VIE CLAIRE puisse, en fonction de l'évolution du marché, de l'état de la concurrence et de l'environnement commercial modifier à tout moment les conditions d'adhésion et d'attribution des points sous réserve du respect d'un préavis d'un (1) mois. A l'issue de ce délai, si le client adhérent n'a pas demandé la résiliation de son adhésion, il sera alors présumé avoir accepté lesdites modifications. Aucune modification n'ouvrira droit à une quelconque indemnité pour le client adhérent.

En revanche, LA VIE CLAIRE pourra modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment et sans préavis. Le client adhérent s'engage à consulter régulièrement le site internet www.lavieclaire.com afin de prendre connaissance de la dernière version des présentes Conditions Générales d'Utilisation, le client adhérent étant informé par LA VIE CLAIRE en cas de modification substantielle via son site internet www.lavieclaire.com ou par tous modes de communications habituels.

LA VIE CLAIRE mettra ainsi à disposition du client adhérent les nouvelles conditions générales pour application immédiate dès notification au client adhérent.

LA VIE CLAIRE peut arrêter le programme MA VIE CLAIRE à tout moment sous réserve du respect d'un préavis de deux (2) mois. Les clients adhérents se verront informés de cet arrêt et des conditions de la fin du programme. La cessation du programme de fidélité n'ouvrira droit à une quelconque indemnité pour le client adhérent.

ARTICLE 12 : LITIGES

Tous litiges relatifs à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions seront portés devant les tribunaux compétents en la matière.