

*Conditions Générales d'Utilisation du programme
relationnel La 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	4
ARTICLE 6 : REGLES D'ATTRIBUTION DES AVANTAGES	5
ARTICLE 7 : REGLES D'ATTRIBUTION DES POINTS ET BONS DE REDUCTIONS.....	6
ARTICLE 8 : AVANTAGE FIDELITE.....	8
ARTICLE 9 : ANIMATION DU PROGRAMME.....	9
ARTICLE 10 : ARRÊT DU PROGRAMME.....	10
ARTICLE 11 : MODIFICATION DES CONDITIONS DU PROGRAMME.....	11
ARTICLE 12 : LITIGES	12

PREAMBULE

LA VIE CLAIRE propose un programme relationnel sur l'ensemble du territoire national.

La Vie Claire est un réseau de franchise composé de succursales et de magasins franchisés. Les avantages (cadeau, bon de réduction, offres personnalisées, etc.) proposés aux clients sont librement appliqués pas les magasins franchisés. Les CGU suivantes ne sont donc pas, *de facto*, applicable dans l'ensemble des magasins franchisés.

La liste des magasins participants se trouve sur le Site internet de LA VIE CLAIRE : <https://www.lavieclaire.com/liste-des-magasins-adherents-au-programme-la-vie-claire/>

Les signes distinctifs qui composent LA VIE CLAIRE et son programme relationnel 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 cadeaux 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 par le biais d'un programme relationnel.

ARTICLE 2 : PRINCIPE GENERAL

2.1. - Le programme permet aux clients et prospects de LA VIE CLAIRE devenus adhérents d'obtenir des cadeaux ou avantages 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 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, 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 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. En cas d'une inscription dans un magasin participant, le client doit valider les

présentes Conditions Générales d'Utilisation du programme dans leur intégralité ainsi que la Politique de Protection des Données Personnelles 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 (cadeaux, 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 gestion du programme de fidélité dont ceux relatifs 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.

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.

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 nécessaire pour lui permettre de bénéficier de certaines offres telles que mentionnées à l'article 6.2 des présentes 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 fidelite@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 du mois précédent. Celui-ci peut être redéfini chaque mois. En l'absence d'achat le mois précédent l'adhérent conservera le dernier magasin de rattachement connu. 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 fidelite@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. – Utilisation frauduleuse du compte

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 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.

5.4. – Tout adhérent au programme peut à tout moment résilier son adhésion en envoyant un email à fidelite@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 AVANTAGES

Toutes les 10 visites, LA VIE CLAIRE offre au client adhérent un cadeau. Afin de bénéficier de ce cadeau, le client doit se rendre dans son magasin habituel dans un délai de 2 mois à compter du jour suivant celui du 9^{ème} achat muni du mail reçu de La Vie Claire lui indiquant son droit à recevoir un cadeau. La remise du cadeau est soumise à la réalisation d’un 10^{ème} achat d’un montant minimum de 5€.

6.1. CONDITIONS

6.1.1.- Seuls les achats d’un montant supérieur ou égal à 5€ seront pris en compte dans la comptabilisation du nombre de visites donnant le droit à un cadeau.

6.1.2. - Ne sera pris en compte qu’un achat supérieur à 5€ par jour dans l’ensemble des magasins participants.

Les Petits prix Bio, les produits remisés ou en promotions ainsi que les fruits et légumes sont pris en compte dans le montant de l’achat.

Les achats suivis de retours de marchandises rendant l’achat inférieur à 5€ ne seront pas comptabilisés.

6.1.3. – Les achats réalisés dans un magasin non participant au programme ne sont pas pris en compte dans le calcul des visites.

Les achats réalisés sans communication par le client de son compte ne pourront pas être pris en compte dans le calcul des visites. Aucune récupération des visites ne sera possible.

6.1.4 – La réalisation des 9 premières visites n'est soumise à aucune contrainte de temps. Néanmoins, une inactivité d'un an sur un compte client entraîne sa suppression automatique et la perte des informations concernant le nombre de visites. Aucune récupération du nombre de visites ne sera possible sur un compte supprimé.

6.1.5 – Dans le cas où la 10^{ème} visite aurait lieu au-delà d'un délai de 2 mois suivant la 9^{ème} visite, l'adhérent ne sera plus éligible à la réception du cadeau. La 10^{ème} visite sera néanmoins comptabilisée en tant que telle et non comme la première visite de la série suivante.

6.2– REMISES DES CADEAUX

6.2.1. – Dès le 9^{ème} achat supérieur à 5€, un mail sera transmis dans les vingt-quatre (24) heures sur la boîte courriel associé au compte du client adhérent qui donnera droit à un cadeau sous réserve que le client ait communiqué un email valable, ait validé les présentes conditions générales d'utilisation du programme et accepte de recevoir des communications de La Vie Claire. La Vie Claire ne saurait être tenue responsable de la non réception ou non consultation de l'email dans le cas où celui-ci aurait effectivement été envoyé.

6.2.2. – Le cadeau devra être récupéré dans un délai de 2 mois à compter du lendemain du 9^{ème} achat sur présentation du courriel suscité et d'un dernier achat de 5€ dans le magasin habituel de l'adhérent.

6.2.3. – Le cadeau remis sera le cadeau du moment présent en magasin. En aucun cas, ce cadeau ne pourra être échangé contre une somme d'argent, un autre produit ou d'autres avantages.

ARTICLE 7 : REGLES D'ATTRIBUTION DES POINTS ET BONS DE REDUCTIONS

A chaque palier de 300 points cumulés, LA VIE CLAIRE fait bénéficier au client adhérent d'un bon de réduction de 10% sur un prochain panier. Pour bénéficier de ce bon, LA 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.

7.1. LES POINTS « FIDELITE »

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

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

Tous les mardis, les points Fidélité sont doublés sur les produits à la marque La Vie Claire. 1€ dépensé = 2 points cumulés. Ce calcul est réalisé article par article, et non sur la somme des produits concernés dans le panier.

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.

7.1.3. – Les achats réalisés dans un magasin non participant au programme de fidélité ne sont pas pris en compte dans le calcul de points.

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

7.1.5. – Les achats réalisés avec un bon de réduction de 10% du programme fidélité ne donnent pas droit au cumul de points fidélité.

7.2– LES POINTS « ENGAGEMENT »

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

7.2.2. – Les points Engagement fonctionnent sur 3 mécaniques qui peuvent être cumulables entre eux 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 de La Vie Claire,
- 50 points versés le jour de l'anniversaire de l'adhérent (si celui-ci a été renseigné),

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

7.3.– DISPONIBILITE DES POINTS

7.3.1. - 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, ou sur son espace client sur le site internet www.lavieclaire.com.

7.3.2. - Lors de l'atteinte du palier de 300 points, un bon de réduction de 10% est généré dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'atteinte de ce palier. Ce bon de réduction est alors valable durant 2 mois sur un prochain panier au choix de l'adhérent.

7.4.- UTILISATION DES POINTS

7.4.1. - Les points donnent droit à la génération de bons de réduction de 10 % utilisables dans les magasins LA VIE CLAIRE participants au programme fidélité, sous réserve que le client ait validé les Conditions Générales d'Utilisations du programme relationnel et la Politique de Protection des Données.

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

7.5. – VALIDATION DES POINTS

7.5.1. - Tous les points acquis sont valables vingt-quatre (24) mois à compter de la date de versement sur le compte points de l'adhérent, sous réserve que le compte soit actif. Après expiration de cette durée, les points seront définitivement perdus et donc déduits du compte points de l'adhérent.

7.5.2. – 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.

ARTICLE 8 : AVANTAGES FIDELITE

Pour rappel, LA VIE CLAIRE est un réseau de franchise et certains de nos magasins franchisés peuvent faire le choix de ne pas appliquer certains avantages clients (cadeau, bon de réduction, offres personnalisées, etc.).

8.1. – CADEAU

8.1.1 – Dès le 9^{ème} achat supérieur à 5€, un mail sera transmis dans les vingt-quatre (24) heures sur la boîte courriel associé au compte du client adhérent qui donnera droit à un cadeau sous réserve que le client ait communiqué un email valable, ait validé les présentes conditions générales d'utilisation du programme et accepte de recevoir des communications de La Vie Claire La Vie Claire ne saurait être tenue responsable de la non réception ou non consultation de l'email dans le cas où celui-ci aurait effectivement été envoyé..

8.1.2 - Le cadeau devra être récupéré dans un délai de 2 mois à compter du lendemain du 9^{ème} achat sur présentation du courriel suscité et d'un dernier achat de 5€ dans un magasin participant.

8.1.3 –Le cadeau remis sera le cadeau du moment présent en magasin. En aucun cas, ce cadeau ne pourra être échangé contre une somme d'argent, un autre produit ou d'autres avantages.

8.2. – BON DE REDUCTION

8.2.1 – Dès l'atteinte de 300 points cumulés, un bon de réduction de 10 % est généré dans les vingt-quatre heures suivant l'atteinte de ce palier de points.

8.2.2. – Les Bons de réduction octroyés aux clients adhérents après l'atteinte du palier de points ne sont utilisables que dans un magasin LA VIE CLAIRE participant au programme. Les Bons de réductions s'appliquent sur l'ensemble d'un panier hors produits remisés ou en promotion, et librairie. Ils ne pourront être ni repris, ni échangés contre une somme d'argent ou d'autres avantages.

8.2.3. – Les Bons de réduction ont une durée de validité de deux (2) mois à partir de l'atteinte du palier de 300 points. Passé ce délai, ils seront périmés et ne seront plus utilisables.

8.2.4 – Les achats réalisés avec un bon de réduction de 10% du programme fidélité ne donnent pas droit au cumul de points fidélité.

8.3. – OFFRES PERSONNALISEES

8.3.1 – Selon les données collectées dans le cadre du programme fidélité (cf. Politique de Protection des Données Personnelles), 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.

8.3.2 – 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.

8.3.3. Les offres promotionnelles 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 : Il s'agit des communications relatives au programme de fidélité, (voir ci-dessous).
- Offres promotionnelles : 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, de recevoir les emails relatifs aux informations sur le programme, à savoir :

Email de Bienvenue

Email de Réassurance sur les valeurs de La Vie Claire

Email de notification d'un avantage (cadeaux, suivi des visites, gains de points, ...)

Email de mot de passe oublié

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 fidelite@lavieclaire.com ou par courrier au siège social : La Vie Claire – Service Marketing - 111 avenue Marcellin Berthelot - 69520 GRIGNY

9.2. – LE SERVICE RELATION ADHERENTS

9.2.1. – Des conseillers sont à la disposition des clients adhérents via fidelite@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

111 avenue Marcellin Berthelot

69520 GRIGNY

Email : fidelite@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. – Les comptes de visites et de points en magasin participants de l'adhérent sont alors définitivement perdus.

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 à tout moment sous réserve du respect d'un préavis d'un (1) 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.