

الشروط الأساسية للإخراط في برنامج الوفاء واستعمال بطاقة الوفاء الخاصة بكارفور الجزائر

شركة هايبر توزيع الجزائر (شركة ذات أسهم) المستغلة لعلامة كارفور تقترح برنامج الوفاء لصالح زبائنه في إطار الشروط التالية

1- موضوع برنامج الوفاء الخاص لعلامة كارفور الجزائر:

1.1 هذا البرنامج يسمح للمستفيد من بطاقة الوفاء الخاصة بكارفور وهذا بإستظهار هذه البطاقة عند حضوره لدى إحدى صناديق الدفع، بالإستفادة من المزايا التجارية التخفيضات الإستثنائية والإستفادة من الحصول على نقاط الوفاء صالحة في كل مغازات كارفور.

تعتبر نقاط الوفاء إحدى المزايا التي تمنح على شكل عدد من النقاط لكل عملية شراء من طرف الزبون المنخرط في برنامج الوفاء.

- من المؤكد أن مغازات كارفور الجزائر لا تقترح كلها بالضرورة نفس المزايا الخاصة بالوفاء في نفس الوقت.

- عند إعلان العروض يتم التصريح بمجالات وحدود إستعمال نقاط الوفاء.

2.1 **تسليم نقاط الوفاء** : يتم تسجيلها مباشرة على الحساب الخاص بالزبون "حساب الوفاء" ثم تحول إلى هدايا أو إلى تذكرة الدفع (قسمة شراء خاصة بالوفاء) قابلة للإستعمال في مغازات كارفور حسب الشروط التي وضعتها الشركة. يتم تحديد الوقت أو المدة الصالحة لهذه العملية من طرف الشركة وتعلن عليها بمختلف الوسائل.

3.1 يسمح فقط للأشخاص البالغين 18 سنة أو أكثر الإخراط في برنامج الوفاء وإستصدار بطاقة الوفاء(بطاقة فيد).

4.1 في كل الحالات، لا يمكن إستخدام بطاقة الوفاء كبطاقة دفع .

تسمح بطاقة الوفاء بالإستفادة من نقاط الوفاء والتخفيضات الإستثنائية في كل المحلات (مغازات كارفور) التابعة لشركتنا.

5.1 يمكن ان يمتد مجال استعمال بطاقة الوفاء "بطاقة فيد" الى محلات تابعة لعلامات تجارية أخرى تستغلها شركتنا لاحقاً.

2- الإخراط في برنامج الوفاء التابع لكارفور الجزائر:

1.2 تسجيل رقم التعريف الوطني أو رقم جواز السفر للأجانب ضروري لتحضير بطاقة الوفاء وإصدارها.

2.2 إبرام العقد بين هايبر توزيع الجزائر (كارفور الجزائر) والزبون فيما يخص الحصول على بطاقة الوفاء ويستلزم القبول بالشروط الأساسية من طرف الزبون دون تحفظ.

- المنخرطون في برنامج الوفاء يصرحون بالسّماح بالقيام بكلّ العمليات الضرورية لتحقيق من هويتهم وعناوينهم من طرف هايبر توزيع الجزائر.

- كلّ محاولة إحتيال في إستخدام بطاقة الوفاء من طرف المنخرط يؤدي إلى إلغائها.

- لا يمكن التسجيل في برنامج الوفاء عن طريق الهاتف او البريد.

3- المزايا الأولية لبرنامج الوفاء:

3.1 النقاط الخاصة بالوفاء:

- برنامج الوفاء يسمح للمنظمين فيه من الاستفادة من نقاط الوفاء التي تسجل في "حساب الوفاء". تسجل النقاط في "حساب الوفاء" في كل عملية شراء يقوم بها الزبون المنخرط بإستظهار بطاقة الوفاء على مستوى إحدى صناديق الدفع بالمغارة.
- مغازات كارفور الجزائر تُهدي نقاط تُسجّل تلقائيًا في "حساب الوفاء" الخاص بالزبون لمكافأته على الإشتراك في البرنامج مع الأخذ بعين الإعتبار المبلغ الكلي لعملية الشراء .
- تمنح نقاط الوفاء لعمليات الشراء حسب المبلغ المحدد في تذكرة الشراء وتقييمه في سلم تحديد نقاط الوفاء لكل مبلغ شراء ذات قيمة تساوي أو تفوق 200 دج.
- في حالة عدم طباعة التذكرة الخاصة بنقاط الوفاء بسبب خلل في نظام تسجيل المدفوعات، سيتم رغم ذلك تعبئة حساب الوفاء للزبون المنخرط في برنامج الوفاء
- يمكن لنفس الزبون معرفة عدد النقاط المسجلة في حسابه عن طريق الأنترنت على موقع Carrefour.dz أو بإستخدام التطبيق المخصص لذلك بعد إطلاقه
- المعلومات الواردة في تذكرة الدفع والخاصة بنقاط الوفاء تقدم بصفة غير نهائية.
- يمكن أن يظهر أنّ هناك فرق بين الرصيد المسجل في تذكرة الشراء وعدد النقاط المتراكمة في " حساب الوفاء" للزبون المنخرط في برنامج الوفاء عند القيام بمعالجته بوسائل الإعلام الآلي، خاصة في الحالات التالية
- أ. استرداد ثمن منتج تمّت فيه الإستفادة من التخفيض الخاص بالوفاء.
- ب. تجاوز عدد التخفيضات المحددة على أساس برنامج الوفاء لمنتجات معينة وتمّ التصريح بها في العرض.
- في هذه الحالات، يلتزم الزبون المنخرط في برنامج الوفاء بعدم رفض التسويات اللائمة التي تقوم بها شركتنا بعد إعادة النظر في عدد نقاط الوفاء المسجلة في حسابه (حساب الوفاء) .
- إذا أراد الزبون أن يعرف محتوى رصيده يمكنه ذلك عن طريق الأنترنت عبر فضائه الشخصي على الموقع www.Carrefour.dz بإستخدام رقم بطاقته (بطاقة فيد) ، بعد انطلاق هذه الخدمة
- يمكنه أيضًا لنفس الغاية التقرب من إحدى فضاءات الوفاء أي فضاءات "فيد" المتواجدة على مستوى مغازات كارفور الجزائر.
- لتقديم أيّ شكوى، يمنح أجل 72 ساعة للزبون وتبعث عبر الشبكة الاجتماعية إلى شركتنا أو مباشرة على موقع الأنترنت (www.Carrefour.dz) كما يمكن أن تودع الشكوى في مكتب الإستقبال والتوجيه في إحدى مغازات كارفور الجزائر.
- بعد انقضاء هذا الأجل، لا تقبل الشكاوى وتعتبر غير مؤسسة.

3.2 التخفيضات الإستثنائية:

- "برنامج الوفاء" يسمح للمنخرطين فيه بالإستفادة من التخفيضات المهداة من طرف كارفور الجزائر عند التقرب من القابضة لتسديد المشتريات. المنخرط في هذا البرنامج يستفيد من التخفيضات المهداة والتي تخص قائمة من المنتجات يعلن عليها في ملصقات إعلانية ووسائل أخرى للإتصال التابعة لكارفور الجزائر، لاسيما شبكة التواصل الاجتماعي.

4- تحويل التخفيضات الناتجة عن نقاط الوفاء إلى قسيمة شراء خاصة بالوفاء أو هدية خاصة بالوفاء / المبدأ:

4.1 منح نقاط الوفاء:

- كلما تُمنح نقاط الوفاء يتم إدخالها في حساب الوفاء للزبون المنخرط في برنامج الوفاء.
- يتم تقديم حصيلة عدد نقاط الوفاء غير المستعملة في كل تذكرة دفع للزبون المنخرط في برنامج الوفاء أي الحامل "لبطاقة فيد".
- برنامج الوفاء موجه إلى الأشخاص الطبيعيين.
- بالنسبة للشركات المتعاقدة مع كارفور الجزائر لا يمكن لها الاستفادة من نقاط الوفاء رغم وجود هذه النقاط في تذاكر الدفع الخاصة بها ، حيث تلغى تلقائيًا هذه النقاط بمجرد إستخراج لها فاتورة الشراء.
- لا يمكن التنازل على نقاط الوفاء لصالح شخص آخر كما لا يمكن بيعها أو تحويل مقابلها بين المنخرطون في برنامج الوفاء.
- تحدد لبطاقة الوفاء (بطاقة فيد) مدة معينة لصلاحيتها ولذلك تُفقد عدد النقاط المتراكمة في حساب الوفاء عند عدم إستعمال البطاقة أي في حالة عدم القيام بعمليات الشراء في إحدى مغازات كارفور الجزائر لمدة سنتين متتاليتين.

4.2 هدايا وقسيمات الشراء / المبدأ

- الزبون المنخرط في برنامج الوفاء يمكنه التقرب من إحدى فضاءات الوفاء "فضاء فيد" في إحدى مغازات كارفور الجزائر لطلب تحويل نقاط الوفاء التابعة له إلى هدية أثناء العملية الخاصة بذلك، حسب اختياره وحسب الهدايا المتوفرة في المغازة، وذلك أثناء الفترة أو الفترات المحددة كل سنة من طرف شركتنا.
- كما يمكن أيضًا للزبون المنخرط في برنامج الوفاء تحويل نقاط الوفاء المتواجدة في حسابه إلى قسيمات شراء التي يتم طبعها في مكتب الإستقبال المتواجد على مستوى المغازة بطلب منه وذلك أثناء الفترات المحددة كل سنة من طرف شركتنا .
- نقاط الوفاء المسجلة في حساب الوفاء لحامل بطاقة "فيد" لا يمكن أن تستبدل إلا بالهدايا وقسيمات الشراء المتوفرة أثناء عملية الإستبدال.
- الزبون الحامل لبطاقة "فيد" يمكن له أن يختار هديته في فضاء الإستقبال المخصص لبرنامج الوفاء (فضاء فيد). عدد النقاط المناسبة لهديته تسحب مباشرة من حسابه "حساب الوفاء".
- الزبون الحامل لبطاقة "فيد" يمكنه أيضًا إستبدال نقاط الوفاء التابعة له بقسيمات شراء صالحة لإقتناء المنتجات المتوفرة في المغازة، هذه القسيمات تسلم في مكاتب الإستقبال بمغازات كارفور الجزائر
- مبلغ المشتريات الذي يطلب صاحبه تسديده بقسيمة شراء يجب حتمًا أن تكون قيمة القسيمة متساوية أو أكبر من مبلغ المشتريات لأنه لا يمكن إسترجاع النقود عن الفرق بين قيمة القسيمة ومبلغ المشتريات.
- قسيمات الشراء تستعمل لتسديد المشتريات اللاحقة وتستعمل مرة واحدة فقط. هذه القسيمات صالحة في كل مغازات كارفور الجزائر المشاركة في برنامج الوفاء وتستعمل قبل نهاية مدة الصلاحية المشار إليها في كل قسيمة.
- المنخرط في برنامج الوفاء لا يمكن له طلب إسترجاع جزء من قيمة القسيمة أو كل القيمة بما يقابلها من النقود .
- في حالة طلب إسترجاع أو طلب رصيد على المشتريات اللاحقة ، عدد نقاط الوفاء المناسبة لهذه المشتريات يتم إرجاعها حسب تذكرة الدفع الجديدة ويمكن أن يسحب عدد معين من النقاط بالمقارنة مع التذكرة السابقة.
- شركتنا ليست مسؤولة في حالة سرقة أو ضياع قسيمة الشراء الخاصة بالوفاء من طرف المعني بالأمر.

5- المزايا الإضافية لبرنامج الوفاء:

أ.5 المزايا غير المتكررة:

- في فترة محددة، كلّ زبون منخرط في برنامج الوفاء يمكنه أن يستفيد بصفة غير متكررة من مزايا إضافية. هذه المزايا يمكن أن تمنح على شكل تخفيضات إضافية، هدايا أو قسيمات شراء لا يمكن استبدالها بنقاط الوفاء.
- يمكن أيضاً أن تقدم هذه المزايا على شكل خدمة من طرف شركتنا أو من طرف أحد شركائنا.
- بطاقة الوفاء (بطاقة فيد) يمكن أن تمنح لحاملها تخفيضات في المبلغ الإجمالي لتذكرة الدفع أمام إحدى الصناديق وهذا لمدة محددة نعلن عليها مسبقاً. هذه العروض المزدوجة منظمة من طرف شركتنا بمساندة شركائنا.
- بطاقة الوفاء يمكن أن تسمح لحاملها بمكافئته عن وفائه لعلامة كارفور أثناء الفترات المحددة لذلك خلال السنة من طرف شركتنا ، بعد إختياره على أساس مساهمته في نشاط المغازة أو مبلغ مشترياته أو عدد زيارته للمغازة أو عدد نقاط الوفاء المتراكمة أو المتحولة أو وفائه لبعض علامات المنتجات التي تباع في المغازة. كما يمكن أن يكون الإختيار على أساس معيار آخر ذات طابع موضوعي ، دون أيّ تمييز.
- هذه المزايا الشخصية لا تمنح إلاّ بتقديم بطاقة الوفاء من طرف الزبون المستفيد من العرض.
- يتم إعلام الزبون المنخرط في برنامج الوفاء على فوزه بإحدى المزايا غير المتكررة عن طريق الهاتف ، عن طريق ملاحظة في تذكرة الدفع أو عن طريق رسالة إلكترونية . بعد ذلك يمكنه التقرب من فضاء وفاء " فضاء فيد " في المغازة ، لإستلام المزايا التي فاز بها.
- إحدى هذه المزايا يمكن أن تسلم عند إستبدال نقاط الوفاء بقسيمات الشراء أو هدايا من طرف الزبون المنخرط في برنامج الوفاء.

ب.5 الألعاب ، المسابقات والعروض الخاصة ببطاقة الوفاء:

- يسمح كلّ فائز في الألعاب بإستخدام أسمه وصورته لغايات إشهارية لصالح شركتنا ولصالح شركائنا لمدة سنة دون أيّ مقابل ويستطيع الفائز أن يرفض تصويره عند تسلّم الجائزة .
- يحق لشركتنا التحقق من أنّ المنخرطون في برنامج الوفاء والفائزون في إحدى العمليات المذكورة لم يستعملوا بطاقة الوفاء بطريقة تعسفية أو إحتيالية لأنّ في هذه الحالات يتم شطبهم في قائمة الفائزين.
- طبقاً للأنظمة القانونية لا يمكن لشركائنا ، المزودون لشركتنا، العمال والعاملات بشركتنا فروعهم اصولهم وأزواجهم المشاركة في الألعاب والمسابقات والعروض الخاصة ببطاقة الوفاء المذكورة أعلاه . ولذلك تقوم شركتنا بعمليات التحقق الضرورية لإحترام هذا الشرط ويمكن لها شطب أيّ فائز لم يحترم هذا الشرط حتى وإن تمّ الإعلان عن قائمة الفائزين.

6- سحب بطاقة الوفاء "بطاقة فيد"

- 6.1 كلّ خرق للشروط العامة المتعلقة بالإنخراط في برنامج الوفاء أو إستخدام بطاقة الوفاء بطريقة تعسفية أو إحتيالية من طرف حاملها أو الغير المتصرف لحسابه يؤدي إلى سحب البطاقة أو إلغاء المزايا المتعلقة ببرنامج الوفاء التي تمّ الإستفادة منها.
- في حالة ما إذا كان الزبون لم يحمل بطاقته ، لا يمكنه إستعمال بطاقة زبون آخر قصد الإستفادة من مزايا برنامج الوفاء.
- لا يمكن أيضاً لأيّ زبون منخرط في برنامج الوفاء إعاره بطاقته لزبون آخر منخرط أو غير منخرط في برنامج الوفاء ، للقيام بعملية الشراء قصد الإستفادة من نقاط الوفاء أو إحدى المزايا الأخرى.



6.2 إذا تمّ الإستفادة من التخفيضات الإستثنائية ونقاط الوفاء بخرق الشروط العامة المتعلقة ببرنامج الوفاء أو بإستخدام بطاقة الوفاء بطريقة إحتيالية، يترتب عنّه إلغائها دون أيّ تعويض.

7- ضياع بطاقة الوفاء " بطاقة فيد "

لا تتحمل شركتنا المسؤولية في حالة ضياع بطاقة الوفاء " بطاقة فيد " وفي هذه الحالة ، يجب على المعني بالأمر أن يتقرب في أقرب الأجل إلى إحدى فضاءات " فيد " بمغازات كارفور للتصريح بذلك ويمكن أن تستخرج له بطاقة أخرى بعد دفع مبلغ قدره 100 دج.

8- تغيير العنوان / المعلومات الشخصية

كلّ تغيير في العنوان ، الإسم أو أية معلومة أخرى خاصة بهوية حامل "بطاقة فيد" ، يجب على المعني بالأمر الإتصال بإحدى فضاءات "فيد" بمغازات كارفور الجزائر والتبليغ عنها يلتزم المنخرط في برنامج الوفاء بضمان صحة المعلومات التي أدلى بها ويتحمل مسؤولية أية معلومة خاطئة، غير كاملة أو لم تعد صالحة.

9- تعديل برنامج الوفاء والشروط العامة للإنخراط فيه

- تحتفظ شركتنا بحق تعديل برنامج الوفاء والشروط العامة للإستفادة منه في أيّ وقت، دون إشعار مسبق.
- يمكن لشركتنا تغيير أو إلغاء قائمة المشتريات المعنية بنقاط الوفاء أو التخفيضات الإستثنائية وكذا الجوائز المتوفرة في المغازة وأية ميزة متعلقة ببرنامج الوفاء الممنوحة لحاملي بطاقة الوفاء.
- في حالة توقيف برنامج الوفاء:
- تمنح شركتنا مدة (03) ثلاثة أشهر للمنخرط في برنامج الوفاء لتمكينه من إستبدال نقاط الوفاء المتحصل عليها بجائزة أو قسيمة الشراء المقترحة.
- في حالة الامتناع عن ذلك من طرف المعني بالأمر، تلغى النقاط بصفة نهائية.

10- معالجة البيانات:

- بالإنخراط في برنامج الوفاء لكارفور الجزائر، يوافق المنخرط على إستعمال المعلومات الشخصية الخاصة به من طرف شركتنا للتحاليل والدراسات لعمليات البيع والتسويق.
- تعتبر المعلومات الشخصية المتحصل عليها ، خاصة بواسطة استمارات الانخراط عبر الأنترنت أو في فضاءات " فيد " بمغازات كارفور الجزائر، ضرورية لشركتنا لمعرفة وتحديد المنخرط في برنامج الوفاء وذلك بإرسال له العروض الخاصة حسب مبلغ مشترياته ، اهتماماته وتوقعاته.
- بالإنخراط في برنامج الوفاء والإدلاء بمعلوماته الشخصية ، يوافق المنخرط على أن توجه له شركتنا معلومات خاصة بالمبيعات والخدمات المتوفرة في مغازات كارفور الجزائر. يمكنه المعارضة عن ذلك أثناء الإنخراط أو لاحقاً بالتقرب من إحدى فضاءات المخصصة لخدمة "فيد" بمغازات كارفور الجزائر.

11 - الموافقة على الشروط العامة لإستعمال بطاقة الوفاء " بطاقة فيد ":

بمجرد إنخراط الزبون في برنامج الوفاء وحصوله على بطاقة "فيد"، يعتبر أنه قد أكد مايلي:

أ. الموافقة التامة دون أيّ تحفظ على الشروط العامة لإستعمال بطاقة الوفاء.

ب. الموافقة على أيّ تحكيم تقوم به شركتنا في آخر درجة في كلّ نزاع فيما يخص إحترام شروط الإنخراط في برنامج الوفاء، تفسيرها أو / وإستعمال بطاقة الوفاء.

ج. علمه بإمكانية الإطلاع على الشروط العامة للإنخراط في برنامج الوفاء وإستعمال بطاقة الوفاء أو طباعتها بالتوجه إلى موقع الأنترنت لشركتنا www.Carrefour.dz

12- الشكاوى المحتملة:

1- الشكاوى المتعلقة بمنح نقاط الوفاء :

- يمكن للمنخرط في برنامج الوفاء تقديم شكوى فيما يخص عدد نقاط الوفاء المسجلة في حسابه وتقوم شركتنا بدراسة محتواها وترسل الإجابة للمعني بالأمر في أقرب الأجال، بشرط أن:

أ. تُقدّم الشكوى كتابيًا بملأ الاستمارة المخصصة لذلك والمتوفرة على مستوى مكتب الإستقبال في مغازات كارفور أو على الموقع الإلكتروني. تدفع هذه الاستمارة في مكتب الإستقبال أو تُرسل عن طريق الأنترنت والشبكات الاجتماعية.

ب. يجب على المنخرط أن يقدم معلوماته الشخصية وكلّ البيانات المحددة في الاستمارة ويتأكد من صحتها.

ج. يجب أن ترفق الشكوى (الاستمارة) بتذكرة شراء أو نسخة منها.

د. يجب أن تقدم الشكوى في أجل أقصاه 72 ساعة من إصدار تذكرة الشراء التي يوجد فيها عدد نقاط الوفاء موضوع الشكوى.

لا تقبل أية شكوى غير شكلية (شكوى عبر الهاتف او شكوى شفوية في المغازة) أو شكوى شكلية بعد إنقضاء الأجل المحدد أعلاه.

2- الشكاوى المتعلقة بمنح قسيمة شراء الخاصة بالوفاء :

- يمكن للمنخرط في برنامج الوفاء تقديم شكوى فيما يخص تحويل عدد نقاط المسجلة في حسابه إلى قسيمة شراء الخاصة بالوفاء. تقوم شركتنا بدراسة محتواها وترسل الإجابة للمعني بالأمر في أقرب الأجال، بشرط أن

أ. تُقدّم الشكوى كتابيًا بملأ الاستمارة المخصصة لذلك والمتوفرة على مستوى مكتب الإستقبال في مغازات كارفور أو على الموقع الإلكتروني. تدفع هذه الاستمارة في مكتب الإستقبال أو تُرسل عن طريق الأنترنت والشبكات الاجتماعية.

ب. يجب على المنخرط أن يقدم معلوماته الشخصية وكلّ البيانات المحددة في الاستمارة ويتأكد من صحتها.

ج. يجب أن ترفق الشكوى (الاستمارة) بتذكرة شراء أو نسخة منها.

د. يجب أن تقدم الشكوى في أجل أقصاه 72 ساعة من إصدار تذكرة الشراء التي يوجد فيها عدد نقاط الوفاء موضوع الشكوى، التي يريد المنخرط تحويلها كليًا أو جزئيًا إلى قسيمة شراء خاصة بالوفاء .

لا تقبل أية شكوى غير شكلية (شكوى عبر الهاتف او شكوى شفوية في المغازة) أو شكوى شكلية بعد إنقضاء الأجل المحدد أعلاه.

تخضع هذه الشروط العامة للإنخراط في برنامج الوفاء وإستعمال بطاقة الوفاء "فيد" للقانون الجزائري وكلّ نزاع لم يتم تسويته بطريقة ودية يعرض على الجهة القضائية المختصة.