



Conditions générales d'adhésion au programme de fidélité et d'utilisation de la « Carte de Fidélité » de Carrefour Algérie.

La société Hyper Distribution Algérie (HDA – SPA) exploitant l'enseigne Carrefour en Algérie, propose le « Programme Fidélité » à sa clientèle dans le cadre des conditions suivantes :

1 - Objet du « Programme de Fidélité Carrefour » :

1.1 Ce programme permet au titulaire de « La Carte de Fidélité Carrefour », avec présentation obligatoire de cette même carte lors de son passage en caisse, de profiter des avantages commerciaux, des réductions exceptionnelles et d'obtenir des points de fidélité valables dans tous les magasins Carrefour.

- Les points fidélité constituent un geste commercial accordé sous forme de points, au titre de chaque achat effectué par un Client adhérent au programme de fidélité.
- Il est précisé que les Magasins Carrefour Algérie ne proposeront pas tous nécessairement les mêmes avantages fidélité au même moment.
- Lors de la diffusion des offres, il sera indiqué les périmètres et les limites d'utilisation des points de fidélité.

1.2 L'attribution des points de fidélité : les points liés à la fidélité sont accordées et enregistrés sur le compte du Client « Compte Fidélité » et sont convertibles en cadeaux « Cadeaux Fidélité » ou en « Bons d'Achat Fidélité » dans les magasins Carrefour, selon les conditions arrêtées par notre société. La période de cette opération est fixée par notre société et communiquée par différents moyens.

1.3 Seules les personnes âgées de 18 ans et plus peuvent adhérer au « Programme de Fidélité Carrefour » et se faire délivrer la carte de fidélité, « Carte FID ».

1.4 Dans tous les cas de figure, « La Carte de Fidélité » ne peut être utilisée comme carte de paiement.

La carte de fidélité permet de bénéficier de l'attribution des points de fidélité et donne droit à des réductions exceptionnelles dans les magasins Carrefour.

1.5 L'utilisation de la « Carte de Fidélité Carrefour » peut être étendue par HDA à toute autre enseigne commerciale qu'elle pourrait exploiter.

2 – Adhésion au « Programme de Fidélité Carrefour » :

2.1 La saisie du numéro de l'identifiant national ou le numéro de passeport pour les étrangers est obligatoire lors de la création de la carte de fidélité.

2.2 La conclusion du contrat entre le client adhérent au programme de fidélité et HDA est subordonnée à l'acceptation des conditions.

- Les adhérents autorisent toutes les vérifications nécessaires concernant leurs identités et leurs adresses par HDA.

- Toute tentative de fraude dans l'utilisation de la carte de fidélité par l'adhérent entraîne l'annulation de la carte.

- Aucune inscription au programme de fidélité n'est acceptée par courrier ou par téléphone.



3 – Les avantages de base du « Programme de Fidélité » :

3.1 Les « Points Fidélité » :

- Le « Programme de Fidélité » permet à ses adhérents de bénéficier des remises des points Fidélité, sur leurs « Comptes Fidélité ».

Le « Compte Fidélité » s'alimente automatiquement lors de chaque passage en caisse, sur présentation de la Carte de Fidélité par l'adhérent.

- Les magasins Carrefour Algérie offrent des points qui sont enregistrés automatiquement sur le « Compte Fidélité » pour récompenser le client qui adhère au programme de fidélité, en tenant compte du montant global figurant le ticket de ses achats.
- Les points de fidélité sont attribués en fonction des montants des achats figurant sur les tickets de caisse, suivant le barème de répartition des points par rapport aux montants des achats dont la valeur est égale ou supérieure à 200 DA.
- Dans le cas où le ticket des achats n'est pas imprimé suite à un dysfonctionnement de notre système caisse, le compte fidélité de l'adhérent au programme de fidélité sera alimenté malgré le problème technique surgit.
Ce même adhérent peut prendre connaissance du nombre de points de fidélité enregistré dans son compte en allant sur le site : [www. carrefour.dz](http://www.carrefour.dz) ou sur l'application Carrefour, dès son lancement.

Les informations figurant sur le ticket de caisse, concernant le nombre de points fidélité, sont données à titre indicatif.

-Un différentiel entre le nombre de points fidélité pourrait figurer sur le ticket de caisse de l'adhérent et le nombre de points fidélité enregistrés sur son compte fidélité lors du traitement informatique de sa situation, notamment dans les cas suivants :

- A –** Remboursement du prix d'un produit sur lequel l'adhérent a bénéficié d'une remise liée à la fidélité.
- B-** Dépassement du nombre de remises fixées par le programme de fidélité et indiqué dans l'offre communiquée.

Dans ces cas, l'adhérent au programme de fidélité s'engage à ne pas contester les régularisations qu'effectue notre société après révision du nombre points fidélité que comprend son compte fidélité.

Si le client adhérent au programme de fidélité souhaite connaître le solde de son compte fidélité, il peut accéder à son espace personnel en utilisant le numéro de sa « Carte FID » via internet, sur le site : www.carrefour.dz, ou par le biais d'une application appropriée, une fois que ce service est lancé. De même, il peut se rapprocher d'un des « espaces FID » des magasins Carrefour et soumettre sa demande.

Pour toute réclamation, il est accordé au client adhérent au programme de fidélité un délai de 72 heures afin d'envoyer sa réclamation via les réseaux sociaux de Carrefour Algérie, le site web de Carrefour Algérie ou se présenter à l'accueil d'un de nos magasins Carrefour.

Au-delà de ce délai, la réclamation n'est pas acceptée et considérée infondée.

3.2 Les « remises exceptionnelles » :

Le « Programme de Fidélité » permet à ses adhérents de bénéficier de certaines réductions à la caisse, offertes par Carrefour. L'adhérent accède à ces réductions offertes sur certains produits, indiqués sur des affichettes au magasin et autres supports de communication en l'occurrence, les réseaux sociaux de notre société.

4 – La conversion des « Points Fidélité » en « Bon d'achat Fidélité » et en « Cadeaux Fidélité » :

4.1 Le principe des remises des points fidélité :

- Chaque fois que les points fidélité sont attribués, ils sont enregistrés sur le compte fidélité de l'adhérent au programme de fidélité.
- Le nombre de points fidélité non utilisé est communiqué à l'adhérent au programme de fidélité, titulaire de la « Carte FID », sur chaque ticket de caisse.
- Le programme de fidélité est destiné aux personnes physiques, uniquement. Quant aux entreprises conventionnées avec HDA, elles ne peuvent pas bénéficier des remises des points de la carte fidélité. Les points enregistrés sur leurs tickets de caisses sont retirés automatiquement, dès les factures relatives aux mêmes tickets sont établies.
- Les points de fidélité ne peuvent en aucun cas être cédés à des tiers, vendus ou faire l'objet d'échanges contre leurs valeurs entre les adhérents.
- La carte de fidélité a une durée de vie limitée. De ce fait, les points fidélité cumulés sont annulés au bout de deux ans successifs de non-utilisation de la carte fidélité, pour effectuer des achats dans le (s) magasin(s) Carrefour Algérie.

4.2 Le principe des cadeaux et bons d'achat :

- L'adhérent au programme de fidélité peut se rapprocher de l'espace fidélité « Espace FID » d'un de nos magasins Carrefour Algérie pour transformer ses points en cadeaux spéciales, selon son choix et les cadeaux disponibles au magasin, durant la période ou les périodes de l'année fixées par notre société à cette opération.
- L'adhérent au programme de fidélité peut également transformer ses points fidélité en « Bons d'achat fidélité », imprimés au niveau de l'accueil du magasin à la demande de l'adhérent pendant les périodes fixées par notre société pour ce type d'opération.
- Les points fidélité crédités sur le compte du titulaire de la carte de fidélité « Carte FID » ne peuvent être échangés que contre des cadeaux ou des bons d'achat disponibles au moment de l'opération d'échange.
- Le client titulaire de la « Carte FID » choisit son cadeau au niveau de « l'espace FID », à l'accueil du magasin. La contre-valeur de son cadeau en points fidélité sera déduite, systématiquement, de son « Compte Fidélité ».
- L'adhérent au programme de fidélité peut choisir d'échanger ses points fidélité disponibles dans son « Compte Fidélité » contre des bons d'achat, valables pour tous les produits venus au magasin. La remise de ces « Bons d'achat » aux adhérents s'effectue au niveau de l'accueil des magasins Carrefour Algérie, durant la période ou les périodes de l'année fixées par notre société à cette opération.
- Le montant des achats que l'adhérent au programme fidélité souhaite régler par un bon d'achat doit être égal ou supérieur au montant du bon d'achat. Il ne sera pas rendu de monnaie sur le bon d'achat.
- Les « Bons d'achat » sont utilisés pour les prochains achats. Ils ne peuvent être utilisés qu'une seule fois dans les magasins Carrefour Algérie, avant la date d'expiration qui leurs est fixée.



- L'adhérent au programme de fidélité ne peut demander le remboursement total ou partiel des « Bons d'achat ».
- En cas de demande de remboursement ou de demande d'avoir sur les prochains achats par l'adhérent, le nombre de points correspondant sera pris en compte pour l'édition du nouveau ticket. Un certain nombre de points fidélité peut être déduit, après rapprochement avec le ticket initial.
- Notre société décline toute responsabilité en cas de perte du « Bon d'achat Fidélité » par l'adhérent au programme fidélité ou en cas de vol.

5 – Les avantages supplémentaires du programme Fidélité :

5-a. Les avantages ponctuels :

- Sur une période limitée, tout adhérent au programme de fidélité peut bénéficier ponctuellement d'avantages supplémentaires. Ces avantages ponctuels peuvent être accordés sous forme de remises supplémentaires, de cadeaux ou de bons d'achats non convertibles en points fidélité.
- Ces avantages peuvent être accordés à l'adhérent au programme de fidélité sous forme de service délivré par notre société ou par un de ses partenaires.
- La carte fidélité peut offrir à ses adhérents, sur une période limitée, des remises sur les articles achetés en plus des remises sur le montant du ticket de caisse. Ces offres sont des opérations conjointes, réalisées par HDA avec le concours de ses partenaires.
- La carte de fidélité peut permettre à l'adhérent au programme de fidélité d'être récompensé, pendant la période de l'année choisie par notre société, une fois sélectionné sur la base de sa contribution à l'activité du magasin, du montant de ses achats, du nombre de visites, du nombre de points fidélité acquis ou transformés, de sa fidélité à certaines marques ou selon tout autre critère de sélection objectif, sans aucune discrimination.
- Ces avantages sont personnalisés et ne sont valables que lors de la présentation de la carte de fidélité par le client ayant bénéficié de l'offre.
- L'adhérent au programme de fidélité est informé pour bénéficier d'avantages ponctuels par téléphone, par message sur le ticket de caisse, ou par SMS et pourra retirer les avantages auprès de « l'espace « FID », à l'accueil magasin.
- Un de ces avantages ponctuels peut être remis à l'adhérent lors de l'échange de ses points en bons d'achat fidélité ou en cadeaux fidélité.

5.b – Les jeux, concours, et opérations promotionnelles de la Carte de Fidélité :

- Le gagnant dans les jeux autorise notre société à son nom et sa photo à des fins de publicité pour notre société ou ses partenaires, pendant un an et sans contrepartie. Le gagnant peut refuser d'être pris en photo au moment où il reçoit son cadeau.
- Notre société se réserve le droit de vérifier si les adhérents au programme de fidélité ayant été gagnants sur une des opérations sus cités n'ont pas utilisé leurs cartes de fidélité de manière abusive ou frauduleuse, sachant que dans ce cas leurs noms seront supprimés sur la liste des gagnants.
- Conformément aux dispositions réglementaires, sont exclus de ces jeux, concours et opérations promotionnelles les partenaires professionnels de notre société, ses fournisseurs, le personnel et leurs ascendants directs, leurs descendants directs ainsi que leurs conjoints. De ce fait, notre société effectue les vérifications nécessaires et procède à l'annulation du nom de tout gagnant ayant manqué à cette condition, même dans le cas où la liste des gagnants est communiquée.



6 - Retrait de « La Carte de Fidélité » :

6.1 Tout manquement aux présentes conditions générales, toute utilisation abusive ou frauduleuse par le titulaire de la « Carte de Fidélité Carrefour » ou par un tiers agissant pour son compte, entraîne de plein droit, le retrait de la « Carte de Fidélité Carrefour » et/ou l'annulation des avantages liés au « Programme de Fidélité » qui ont été attribués.

Ainsi, dans le cas où un client a oublié sa carte, il lui est interdit de passer la carte d'un autre client adhérent en vue de bénéficier des avantages du programme de fidélité Carrefour.

Il est également interdit de passer sa carte pour les achats d'un autre client adhérent au programme de fidélité Carrefour ou non adhérent pour effectuer des achats en vue de bénéficier des points de fidélité et autres avantages.

6.2 « Les réductions exceptionnelles » et « les remises des points fidélité » obtenues en violation des présentes conditions générales ou par l'utilisation abusive ou frauduleuse de la carte de fidélité, seront annulés sans aucune compensation de quelque nature que ce soit.

7- Perte de « La Carte de Fidélité » :

Notre société décline toute responsabilité en cas de perte de la « carte FID ». Dans ce cas, l'adhérent doit se rapprocher d'un des espaces FID se trouvant à l'accueil de nos magasins pour en faire la déclaration et peut, s'il le souhaite, demander l'établissement d'une nouvelle carte de fidélité contre règlement d'un montant de 100 DA.

8- Changement d'adresse / Informations personnelles

-Tout changement d'adresse, de nom, ou toute indication relative à l'identité du titulaire de la « carte FID », doit être signalé par l'intéressé auprès d'un des espaces « FID » des magasins Carrefour Algérie.

- L'adhérent au programme fidélité s'engage à s'assurer de l'exactitude des informations fournies et assume la responsabilité des informations erronées, incomplètes ou obsolètes.

9- Modifications du « Programme de Fidélité Carrefour » :

-Notre société se réserve le droit de modifier à tout moment, sans préavis, le programme de fidélité Carrefour et les conditions générales d'adhésion à ce même programme.

Notre société peut également modifier ou supprimer la liste des produits concernés par les « Points Fidélité » et/ou des « réductions exceptionnelles » et des Cadeaux disponibles au magasin ainsi que tout avantage du « Programme de Fidélité Carrefour » accordé aux titulaires de la carte de fidélité « carte FID ».

Arrêt du programme de fidélité :

Dans ce cas, notre société donne la possibilité à l'adhérent au programme de fidélité d'échanger ses points de fidélité contre un cadeau ou un bon d'achat fidélité, dans un délai de trois (03) mois.

Si l'adhérent au programme de fidélité s'abstient durant toute cette période, ses points de fidélité seront supprimés définitivement.



10 - Informatique et traitement des données :

En adhérant au « Programme de Fidélité », l'intéressé consent à l'utilisation de ses données personnelles par notre société dans des études marketing et analyses de son activité commerciale.

Les données personnelles qui sont collectées notamment par le formulaire d'adhésion, en ligne ou au sein de l'espace de fidélité « Espace FID » du magasin Carrefour, sont nécessaires pour identifier l'adhérent afin de lui communiquer des informations et des offres ciblées, en fonctions de ses achats, de ses centres d'intérêts et de ses attentes.

En adhérant au programme de fidélité et en communiquant ses coordonnées, l'intéressé accepte que notre société lui envoie des informations concernant les produits et services disponibles dans les magasins Carrefour Algérie. Toutefois, l'adhérent peut s'y opposer au moment de l'adhésion ou ultérieurement auprès de l'espace « FID », au niveau de l'accueil du magasin Carrefour.

11 – Acceptation des conditions générales d'utilisation de la Carte de Fidélité :

Dès que le client adhère au programme de fidélité et se fait délivrer la « Carte FID », nous considérons qu'il a :

- **A /** - Accepter, sans aucune réserve, les conditions générales d'utilisation de la « carte FID ».
- **B /** - Accepter tout arbitrage auquel procède notre société en dernier ressort en cas de litige concernant le respect des conditions générales d'adhésion au programme de fidélité, leur interprétation et l'utilisation de la « carte FID ».
- **C /** - Pris connaissance de la possibilité de consulter les conditions générales d'adhésion au programme de fidélité et l'utilisation de la carte de fidélité et / ou de les imprimer sur le site : www.Carrefour.dz

12 – Réclamations éventuelles :

1/- Réclamations sur l'attribution des points de fidélité :

L'adhérent au programme de fidélité peut formuler une réclamation sur le nombre de points de fidélité cumulés dans son compte fidélité. Dans ce cas, notre société procède l'examen de la réclamation et répond à l'adhérent dans les meilleurs délais, si :

- A-** La réclamation est formulée par l'adhérent en utilisant le formulaire de réclamation mis en place par notre société et disponible sur son site internet et au niveau de l'accueil de ses magasins. La réclamation peut être déposée au niveau de l'accueil du magasin ou envoyée par internet ou par les réseaux sociaux de notre société.
- B-** L'adhérent a fourni toutes les informations personnelles requises sur le formulaire de réclamation avec exactitude.
- C-** Le formulaire de réclamation est accompagné du ticket de caisse ou sa copie.
- D-** La réclamation doit être formulée dans un délai de 72 heures, à partir de l'édition du ticket de caisse sur lequel figure le nombre de points de fidélité objet de la réclamation.

Notre société n'accepte aucune réclamation non formalisée (réclamation émise par téléphone ou verbalement au sein du magasin) ou parvenue après expiration du délai de 72 heures qui lui est fixé.



2/- Réclamations sur l'attribution des « Bons d'achat Fidélité » :

L'adhérent au programme de fidélité peut formuler une réclamation sur la transformation des points de fidélité cumulés dans son compte fidélité en « Bon d'achat fidélité ». Dans ce cas, notre société procède l'examen de la réclamation et répond à l'adhérent dans les meilleurs délais, si :

- A- La réclamation est formulée par l'adhérent en utilisant le formulaire de réclamation mis en place par notre société et disponible sur son site internet et au niveau de l'accueil de ses magasins. La réclamation peut être déposée au niveau de l'accueil du magasin ou envoyée par internet ou par les réseaux sociaux de notre société.
- B- L'adhérent a fourni toutes les informations personnelles requises sur le formulaire de réclamation avec exactitude.
- C- Le formulaire de réclamation est accompagné du ticket de caisse ou sa copie.
- D- La réclamation doit être formulée dans un délai de 72 heures, à partir de l'édition du ticket de caisse sur lequel figure le nombre de points de fidélité que l'adhérent souhaite transformer entièrement ou partiellement en « Bon d'achat fidélité ».

Notre société n'accepte aucune réclamation non formalisée (réclamation émise par téléphone ou verbalement au sein du magasin) ou parvenue après expiration du délai de 72 heures qui lui est fixé.

Ces conditions générales d'adhésion au programme de fidélité et d'utilisation de la carte de fidélité « Carte FID » sont soumises aux dispositions légales et réglementaire en vigueur en Algérie. Tout différent ou conflit relatif leur mise en œuvre ou leur interprétation, à défaut d'un règlement à l'amiable, sera soumis à l'instance judiciaire compétente.