

**ANNEXE 17 : REGLEMENT DU PROGRAMME INTERNATIONAL DE FIDELITE**

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA CARTE DE FIDELITE KIABI**

**ARTICLE 1 – ADHESION AU PROGRAMME**

Le programme fidélité est proposé gratuitement par la société KIABI EUROPE, société par actions simplifiée au capital de 58 922 010 euros immatriculée au registre de commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro 344 103 270 dont le siège social est situé à HEM (59510) 100 rue du calvaire, à toute personne physique, majeure de 18 ans résidant en France porteur d'une carte de fidélité KIABI (ci-après la Carte). Ce programme de fidélité est également proposé par notre partenaire franchisé à la Réunion, la société RAVATE TISSUS.

La Carte est délivrée gratuitement dans tous les magasins KIABI situés en France Métropolitaine ainsi qu'à la Réunion ou via le site Kiabi.com.

En magasin, la Carte sera proposée au client ou demandée par le client lors d'un passage en caisse. Celui-ci devra fournir, les informations nécessaires à la création de la Carte notamment son prénom, son nom et son courriel (adresse mail). La Carte sera remise au client le jour de son inscription.

En ligne, le client devra détenir ou créer un compte client sur Kiabi.com et passer commande pour obtenir une Carte. Le client qui ne détient pas de compte sur Kiabi.com a la possibilité d'en créer un à l'adresse suivante : <https://www.kiabi.com/sign-in.ep>. Il lui suffira pour cela de renseigner sa civilité, ses prénom, nom, courriel (adresse mail), mot de passe et date de naissance et de cliquer sur « valider ». La carte sera remise en même temps que la commande, le tout dans un colis unique.

En ligne, comme en magasin, d'autres données telles que la date de naissance, d'autres moyens de contact du client, et notamment son numéro de téléphone portable ainsi que les données liées aux enfants du client (sexe, prénom, date de naissance) peuvent être collectées et communiquées par le client s'il le souhaite.

La Carte est utilisable dans tous les magasins KIABI situés en France Métropolitaine, à la Réunion et sur Kiabi.com. La Carte est également utilisable dans les magasins KIABI en Espagne, en Italie, en Belgique, en Russie et au Portugal. L'utilisation de la Carte dans les magasins qui ne sont pas situés en France Métropolitaine ou à la Réunion est soumise aux règles de cumul de points en vigueur dans le pays, qui peuvent être différentes de celles en vigueur en France.

La Carte a une durée illimitée mais si le porteur de carte ne fait aucun achat pendant 3 années consécutives avec ladite Carte, elle sera automatiquement désactivée et son utilisation ne sera plus possible.

La Carte est délivrée à titre unique et personnel et ne peut en aucun cas être cédée, prêtée ou vendue, ni être utilisée à des fins autres que celles définies par la société KIABI EUROPE dans le présent règlement. Elle ne constitue pas un moyen de paiement.

**ARTICLE 2 - AVANTAGES FIDELITE**

Les avantages du programme de fidélité sont les suivants :

## 1. 500 POINTS CUMULES PERMETTENT D'OBTENIR UNE REMISE DE 15 % A VALOIR SUR UN ACHAT A VENIR

En magasin : le cumul de points commence dès que le porteur de carte se voit remettre sa Carte et se poursuit sur simple présentation de la Carte pour les achats suivants.

Sur kiabi.com : pour cumuler des points grâce à ses achats en ligne, le porteur de carte devra d'abord renseigner son n° de carte dans son compte client à la rubrique « carte de fidélité » à l'adresse suivante [https://www.kiabi.com/customer/manage#fidelity\\_anchor](https://www.kiabi.com/customer/manage#fidelity_anchor) ou, entrer le n° de sa carte de fidélité lors de sa commande. L'achat en ligne au cours duquel le porteur de carte demande la Carte ne lui permettra pas de cumuler des points.

Les points peuvent être cumulés comme suit :

**- 1 euro d'achat (hors frais de port) équivalent à 1 point cumulé**

Les points s'obtiennent par l'achat de tous produits (à l'exclusion des services notamment service retouche), y compris les cartes cadeaux KIABI, même achetés en promotion ou soldés dans les magasins KIABI en France Métropolitaine et à la Réunion ou en ligne sur kiabi.com.

Aucun cumul de point ne peut résulter des achats financés par des avoirs, des bons d'achats KIABI.

Dans le cas où un porteur de carte demanderait le remboursement d'un ou de plusieurs produits lui ayant permis de cumuler des points, les points associés seront déduits du solde de sa Carte le lendemain.

**- points cumulés multipliés par deux** sur un achat effectué pendant le mois de l'anniversaire du porteur de carte

**-50 points offerts lorsque client associe sa carte de fidélité ouverte en magasin à son compte client sur kiabi.com**

**- 100 points offerts à la naissance d'un enfant**

En magasin, sur simple demande du porteur de carte avec présentation du livret de famille ou de l'acte de naissance et d'une pièce d'identité dans un délai de 3 mois à compter de la naissance de l'enfant.

Sur Kiabi.com, lors d'un achat le porteur de carte devra renseigner le prénom, la date naissance et le sexe de son enfant sur son compte client. KIABI se réserve le droit d'exiger un justificatif de naissance. Si le porteur de carte n'est pas en mesure de fournir un justificatif, les 100 points seront déduits du solde de sa Carte.

## 2. LES AUTRES AVANTAGES

-La possibilité d'ouvrir un **Livret maternité et bébé** pour tout porteur de carte dans un magasin en France Métropolitaine ou sur [www.kiabi.com](http://www.kiabi.com), à la condition qu'il soit dans l'attente de la naissance de son enfant ou parent d'un enfant de moins de 12 mois (cf. article 5).

**-Des services exclusifs**

- Retouches simples gratuites en magasin (ourlet de pantalon délai 1 semaine maxi)
- Echange et retour produit **sans ticket de caisse** sous 30 jours en magasin ou sur le WEB

**-Des privilèges**

- Les porteurs de carte pourront également bénéficier d'offres réservées sur Kiabi.com et en magasin (ventes privées et avant-premières lancement de collections...)
- Des surprises et exclusivités tout au long de l'année

## ARTICLE 3 - SUIVI DES POINTS

Le porteur de carte peut prendre connaissance de son solde de points sur simple demande en magasin ou en le consultant lui-même à l'adresse indiquée ci-dessous après avoir renseigné son numéro de carte de fidélité à 13 chiffres : <http://www.kiabi.com/services/carte-fidelite-points.html>.

Les points sont générés et donc visibles le lendemain de l'achat en magasin ou le lendemain de l'expédition du colis commandé et payé en ligne.

Pour toute réclamation sur le solde de points et concernant des achats en magasin, le porteur de carte devra se présenter dans le magasin dans lequel il a effectué ses achats, muni de sa Carte et du justificatif de ses achats.

Pour toute réclamation sur le solde de points et concernant des achats en ligne sur le site [kiabi.com](http://kiabi.com), le porteur de carte devra joindre le service relation client KIABI par mail à l'adresse suivante : [contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com) en renseignant le numéro de sa carte de fidélité ainsi que le numéro de la commande passée sur le site.

Les points cumulés sur la Carte sont valables 18 mois à compter de leur date d'acquisition.

#### **ARTICLE 4 - UTILISATION DE LA REMISE FIDELITE**

Lorsque le porteur de carte a cumulé au moins 500 points sur sa carte de fidélité, il bénéficie d'une remise de 15% sur le passage en caisse ou sur la commande en ligne de son choix dans les 6 mois suivants le jour où le seuil des 500 points a été franchi.

Le porteur de carte sera averti de la disponibilité de sa remise par courrier électronique ou par courrier postal ou lors de son passage en caisse.

Après utilisation de la remise fidélité, le solde de points du porteur de carte sera débité de 500 points. Les points accumulés au-delà des 500 points seront conservés. Le nouveau solde de points sera consultable en magasin et sur [kiabi.com](http://kiabi.com) dès le lendemain de l'utilisation de la remise.

Dans le cas où un porteur de carte détiendrait l'équivalent de plusieurs remises fidélité c'est-à-dire un solde de points supérieur ou égal à 1000 points, il ne pourra pas cumuler ses remises et bénéficier par exemple de 30% de remise : chaque remise de -15% devra être appliquée sur 2 achats distincts.

Dans le cas où un porteur de carte demanderait le remboursement de l'article sur lequel il a bénéficié de sa remise fidélité, les 500 points ayant permis l'obtention de cette remise ne seraient pas recrédités. Cependant, en cas d'échange, le porteur de carte bénéficiera à nouveau de la remise de 15% sur le nouvel article.

Lorsque le porteur de carte a cumulé 500 points sur sa Carte, pour bénéficier d'une remise de 15% sur l'achat de son choix en magasin, il lui suffit d'en informer l'hôtesse de caisse et de lui présenter par la même occasion sa carte de fidélité.

Pour bénéficier de sa remise lors d'un achat en ligne, le porteur de carte devra renseigner le numéro de sa carte de fidélité dans son compte client ou au moment de sa commande et cliquer sur « J'utilise immédiatement ma remise fidélité de 15% » au moment de sa commande.

Les achats effectués avec une remise fidélité donneront également lieu au cumul classique de points sur la carte de fidélité dans les conditions précitées.

#### **ARTICLE 5 – LIVRET MATERNITE ET BEBE**

Le porteur de carte est informé que l'ouverture d'un livret maternité et bébé, ainsi que son utilisation (notamment l'utilisation du bon d'achat) n'est pas possible dans les magasins Kiabi situés à la Réunion.

##### **1. OUVERTURE D'UN LIVRET MATERNITE ET BEBE**

Tout porteur de carte à l'exclusion des collaborateurs KIABI a la possibilité d'ouvrir un **Livret maternité et bébé** (ci-après le Livret) à la condition qu'il soit dans l'attente de la naissance de son enfant ou parent d'un enfant de moins de 12 mois. Un seul Livret peut être ouvert par porteur de carte.

Le porteur de carte qui répond aux conditions nécessaires, doit être muni de sa Carte, demander l'ouverture du Livret auprès d'une conseillère de vente dans un magasin KIABI en France Métropolitaine.

Le porteur de carte qui répond à ces conditions et qui dispose d'un compte client sur Kiabi.com peut également ouvrir un Livret sur [Kiabi.com](https://www.kiabi.com), à l'adresse suivante : <https://www.kiabi.com/services/livret-bebe.html>

Le client qui n'est pas porteur de carte et qui souhaite ouvrir son Livret sur kiabi.com, devra en amont créer une carte de fidélité sur le site qui sera dématérialisée. Il recevra alors un email contenant un code barre qui supportera son numéro de carte de fidélité et son Livret. Cette carte dématérialisée sera également accessible via l'application mobile Kiabi et utilisable en magasin dans les mêmes conditions que la carte classique.

Le Livret sera ouvert le jour de la demande et les achats du jour dans le rayon maternité et bébé 0-36 mois pourront être cumulés sur le Livret pendant une année. Plus aucun cumul n'est possible 12 mois après l'ouverture du Livret.

Si au moment de l'ouverture, l'enfant est déjà né, le porteur de carte devra renseigner le prénom, le sexe et la date de naissance de l'enfant. Si au moment de l'ouverture l'enfant n'est pas encore né, alors le porteur de carte devra communiquer ces informations au moment de la naissance de l'enfant ou plus tard lors de la clôture du Livret.

## **2. AVANTAGE DU LIVRET MATERNITE ET BEBE**

### **-Pendant un an, le montant de mon bon d'achat grandit petit à petit.**

Dès son ouverture, le porteur de carte cumule sur son Livret, l'ensemble des achats effectués dans les rayons maternité et rayon bébé 0-36 mois en magasin en France Métropolitaine et sur le site [www.kiabi.com](http://www.kiabi.com) (s'il a renseigné sa carte de fidélité dans son compte client ou s'il la renseigne au moment de sa commande) et ce pendant un an à compter de la date d'ouverture du livret.

L'ensemble des achats du porteur de carte lui donne également droit au cumul de points habituels sur la Carte (1€ d'achat hors frais de livraison = 1 point) prévu à l'article 2.1.

Le porteur de carte ayant ouvert un Livret bénéficie d'un bon d'achat correspondant à 10% du total cumulé sur son Livret.

Le solde d'euros cumulés sur le Livret pourra être communiqué au client détenteur du livret à tout moment en magasin en France Métropolitaine et sur simple demande. Le porteur de carte aura également la possibilité de se rendre sur [www.kiabi.com](http://www.kiabi.com) afin de connaître le solde de son Livret. Il lui suffira pour cela de se rendre à la rubrique « Livret bébé » ou de cliquer sur le lien suivant : <http://www.kiabi.com/services/livret-bebe.html> et de rentrer le numéro de la carte de fidélité avec laquelle il a demandé l'ouverture d'un livret maternité et bébé.

## **3. CLOTURE DU LIVRET MATERNITE ET BEBE ET UTILISATION DU BON D'ACHAT**

La clôture du livret peut avoir lieu à tout moment et au plus tard 15 mois après la date d'ouverture du Livret. Le Porteur de carte bénéficiera alors d'un bon d'achat valable pendant 6 mois à compter de sa date d'émission sur tous les produits kiabi disponibles en magasin ou sur [kiabi.com](http://www.kiabi.com).

A compter du 12<sup>ème</sup> mois suivant la date d'ouverture du Livret Le porteur de carte aura un délai de 3 mois pour clôturer son Livret. A l'issue de ce délai de 15 mois, celui-ci sera automatiquement verrouillé et le porteur de carte ne pourra plus bénéficier du bon d'achat associé à son Livret

Le montant du bon d'achat sera communiqué au Porteur de carte par la conseillère de vente en magasin lors de son passage en caisse, et/ou sera disponible sur son compte client sur [kiabi.com](http://www.kiabi.com).

Le bon d'achat ne pourra être utilisé qu'en une seule fois. Dans le cas où le porteur de carte effectuerait un achat dont le montant est inférieur au montant du bon d'achat utilisé pour le financer, il pourra utiliser le solde de son bon d'achat lors d'un achat ultérieur dans le délai d'utilisation restant à courir.

Le bon d'achat n'est ni transférable, ni cessible et il ne pourra en aucune façon être converti en argent ou autre bien. Le bon d'achat Livret Maternité et Bébé n'est pas cumulable avec quelque autre bon d'achat relatif à une opération commerciale KIABI.

## **ARTICLE 6 - CHANGEMENT D'ADRESSE**

Tout changement d'adresse ou de nom du porteur de carte doit être signalé par le titulaire de la carte au service relation client KIABI. Le porteur de carte garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et sera seul responsable de toute indication erronée, incomplète ou obsolète.

## **ARTICLE 7 – RETRAIT, VOL ET PERTE DE LA CARTE**

En cas de perte, vol ou détérioration de la Carte, le porteur de carte a la possibilité de demander gratuitement une nouvelle Carte, soit directement en magasin, soit par mail à l'adresse [contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com) ou encore par courrier adressé au Service Relation Client KIABI, 100 rue du Calvaire, 59510 HEM.

Sous réserve d'avoir fourni les informations nécessaires à l'identification de sa carte (nom, prénom ou/et adresse email et/ou n° de carte perdue et colée), l'utilisateur peut également demander que les points cumulés sur la carte perdue, volée ou détériorée soient transférés sur la nouvelle carte. Dès le transfert réalisé, la carte précédente est désactivée définitivement.

En toute hypothèse de perte, vol ou détérioration de la Carte, KIABI sera déchargée de toute responsabilité, y compris dans l'hypothèse d'une utilisation frauduleuse des points et avantages par un tiers.

En outre, KIABI se réserve le droit de suspendre, annuler une adhésion au programme de fidélité et /ou empêcher l'utilisation des points cumulés en cas de manquement au présent règlement ou d'utilisation abusive ou frauduleuse du programme de fidélité.

## **ARTICLE 8 – DUREE ET MODIFICATION DU PROGRAMME**

La société KIABI se réserve le droit de modifier, suspendre ou mettre un terme au programme de fidélité KIABI à tout moment, sous réserve d'en informer les porteurs de carte par courrier ou courriel en respectant un préavis d'un mois, sans qu'aucun recours ne puisse être exercé à l'encontre de la société KIABI pour quelque raison que ce soit et sans qu'aucune indemnisation du porteur de carte soit due (droit de supprimer tous les points de fidélités et avantages sans dédommagement au porteur).

## **ARTICLE 9 – RESPONSABILITE**

Le titulaire de la Carte est responsable de son utilisation et sa conservation. La responsabilité de la société KIABI ne pourra être engagée pour aucune, et quel que soit leurs causes, des conséquences directes ou indirectes des éventuelles anomalies et dysfonctionnements de la carte de fidélité KIABI. Néanmoins, en cas de vol, perte, dysfonctionnement de la Carte, la société KIABI, fera ses meilleurs efforts pour conserver à chaque porteur de carte le bénéfice de ses points cumulés.

En cas de contestation du montant cumulé, seules les informations contenues dans la base de données de la société KIABI feront foi.

## **ARTICLE 10 - INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Afin de garantir le meilleur service possible, et pour assurer la gestion du programme de fidélité KIABI collecte certaines de vos données personnelles (telles que votre nom, votre prénom, votre date de naissance, etc.).

Certaines de ces informations sont nécessaires à la gestion de la carte de fidélité. Ces données indispensables sont identifiées par un astérisque. Le fait de ne pas les communiquer rendrait impossible votre inscription au programme de fidélité.

La société KIABI Europe, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Lille Métropole, sous le numéro 344 103 270 dont les sièges sociaux sont sis 100 rue du Calvaire, 59510 Hem (France), et la société BUNSHA (société du Groupe Kiabi), société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Lille Métropole, sous le numéro 312 347 362 dont les sièges sociaux sont sis 100 rue du Calvaire, 59510 Hem (France), sont conjointement responsables du traitement de vos données personnelles, c'est-à-dire qu'elles déterminent conjointement les finalités et les moyens des traitements.

Le traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre du programme de fidélité est opéré sur le fondement légal de votre consentement.

Toutes vos informations sont réservées à une utilisation strictement interne au sein du groupe Kiabi. Nous pouvons être amenés à transmettre vos données à des sous-traitants afin de réaliser les services proposés. Dans un tel cas, Kiabi reste responsable de l'usage de vos données qui sera fait par les sous-traitants et s'assure de leur respect du cadre contractuel et réglementaire. Notamment, Kiabi met tout en œuvre pour s'assurer de leur respect des normes de sécurité.

Vos données sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou de votre dernier contact avec Kiabi. Toutefois, elles pourront être conservées pour une durée plus longue au titre du respect d'une obligation légale.

Kiabi prend toutes les précautions pour préserver la sécurité de vos données afin, notamment, d'empêcher leur divulgation à des tiers non-autorisés. A ce titre Kiabi met en place toutes les mesures nécessaires à la sécurisation de ses dispositifs informatiques et de ceux de ses sous-traitants.

Vous avez la possibilité de vous abonner aux offres Kiabi en vous inscrivant à notre newsletter Kiabi ou à l'envoi de SMS. Nous vous demandons toujours votre consentement. Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement pour recevoir ces offres : en cliquant sur le lien contenu dans le footer de l'email « Pour vous désabonner, cliquez ici. » ou en vous rendant sur votre espace client sur l'onglet « Mes abonnements ».

Par l'intermédiaire de Kiabi, et sous réserve que vous ayez donné votre consentement, vous pouvez être amené à recevoir des offres commerciales de partenaires de Kiabi. Si vous ne souhaitez plus recevoir ces offres, vous pouvez à tout moment retirer votre consentement en vous rendant sur votre compte client, espace « Mes abonnements ».

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de limitation, d'effacement, de transmission de directives anticipées et d'opposition aux traitements des données vous concernant. Vous pouvez exercer vos droits par email à [contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com) et en cas de difficultés à [dataprotectionofficer@kiabi.com](mailto:dataprotectionofficer@kiabi.com).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour plus d'informations concernant l'exercice de vos droits : <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, rendez-vous sur la page : <https://www.kiabi.com/les-donnees-personnelles>.

### **Cas des porteurs de carte situés à la Réunion :**

Afin de vous offrir le meilleur service, et une utilisation de la carte de fidélité dans les magasins Kiabi à la Réunion et sur [www.kiabi.com](http://www.kiabi.com) ; dans les cas de création de carte ou d'utilisation de carte en magasin, la société RAVATE TISSUS, société franchisée, transmettra les données à caractère personnel collectées grâce au système fidélité à Kiabi. A l'inverse, dans les cas de création de carte ou d'utilisation de carte sur [www.kiabi.com](http://www.kiabi.com), Kiabi, transmettra les données à caractère personnel collectées grâce au système fidélité, à la société RAVATE TISSUS.

Ces transferts de données se feront de manière sécurisée.

La Société Ravate Tissus et Kiabi seront ainsi chacune responsable du traitement de vos données sur leur base de données respectives.

Le traitement des données personnelles par les sociétés se fait dans le respect des lois et réglementations citées plus haut.

Pour exercer vos droits d'accès, de rectification, de portabilité, de limitation, d'effacement, de transmission de directives anticipées et d'opposition aux traitements des données vous concernant. Contactez l'adresse [supmarketing.kiabi@ravate-tissus.fr](mailto:supmarketing.kiabi@ravate-tissus.fr).

### **ARTICLE 11 - CONTACT**

Pour toute question relative au présent programme de fidélité KIABI, les clients peuvent contacter le service relations clients KIABI par les moyens suivants :

- Adresse postale : service relation clients KIABI, 100 rue du Calvaire, 95100 HEM
- Téléphone : 09 69 32 00 23 (du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 Appel non surtaxé.)
- Rubrique « nous contacter » sur le site [www.kiabi.com](http://www.kiabi.com)

### **ARTICLE 12 - LOI APPLICABLE**

Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les parties s'engagent avant toute action judiciaire à rechercher une solution amiable. Conformément à l'article L.152-2 du code de la consommation, le client est informé qu'il a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement d'un litige

KIABI adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie –75008 Paris – [relationconso@fevad.com](mailto:relationconso@fevad.com), [www.fevad.com](http://www.fevad.com))

Pour connaître les modalités de saisine, cliquez <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espaceconsommateur/>:

Pour les commandes passées sur le site, vous pouvez également soumettre un litige pour médiation sur la plateforme européenne <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Tout litige éventuel relatif à l'interprétation du règlement, est soumis à la juridiction française et au droit français.