

Conditions générales d'utilisation du programme de fidélité Sarenza + moi

CGU téléchargeables et imprimables avec le lien en dessous

[Télécharger la version PDF](#)

Article 1 - Objet

La société Monoprix Online, S.A.S. au capital de 340.140,43€, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 480 188 507 et dont le siège social est situé au 27-29, rue de Choiseul - 75002 Paris (ci-après « Sarenza »), propose un programme de fidélité dans les conditions définies aux présentes. Le Programme de fidélité permet de cumuler des points de fidélité, en fonction des achats réalisés sur le site www.sarenza.com (ci-après le « Site ») et de bénéficier de bons fidélité dans les conditions fixées ci-dessous.

Article 2 - Fonctionnement du programme de fidélité

L'utilisation du programme de fidélité est gratuite. Ce programme est réservé à un échantillon de clients (personnes physiques) abonnés à la newsletter Sarenza, sélectionnés de manière aléatoire (ci-après le « Client »). L'utilisation de ce programme implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales dans leur intégralité. Les points de fidélité et bons fidélité attribués dans le cadre de ce programme sont personnels. Ils n'ont aucune valeur marchande et ne peuvent donner droit à aucune compensation ou remboursement.

Cumul des points de fidélité

Pour chaque achat de produits effectué sur le Site, 1 point de fidélité est inscrit sur le compte du Client pour chaque euro dépensé quel que soit le produit concerné. Sarenza prend en compte le montant total des articles facturés au Client **hors frais de port et hors retours**. Le cumul des points de fidélité est arrondi à l'entier le plus proche.

Ces points sont cumulables et valables pendant une période de 12 mois à compter de leur acquisition. Pour conserver les points, il suffit d'effectuer une commande tous les 12 mois : validité des points déjà acquis prolongée de 12 mois. Les points étant crédités 30 jours après la commande, la nouvelle commande doit ainsi être effectuée dans les 11 mois suivant la date de crédit des derniers points cumulés, afin de prolonger leur durée de validité de 12 mois.

Pour toute atteinte d'un palier de 100 points de fidélité (ou multiple de 100, dans la limite de 1000 points), Sarenza génère un bon fidélité d'une valeur de 10 euros (ou multiple de 10, dans la limite de 100€) à valoir uniquement sur des produits commercialisés sur le Site. Sarenza se réserve le droit d'exclure, à tout moment et à sa libre discrétion, certains produits et/ou marques de ce programme.

Sarenza crédite les points cumulés par le Client 30 jours après sa commande, déduction faite des retours et/ou échanges de produits le cas échéant. Le relevé de points de fidélité sera envoyé au Client par email.

Tout retour et/ou échange d'articles commandés entraînera la décrémentation des points de fidélité associés.

Sarenza se réserve le droit de modifier à tout moment le barème proposé (1 point de fidélité pour 1 euro d'articles commandés sur le Site). Sarenza en informera le Client par email.

Transformation des points de fidélité en bon fidélité

Les bons fidélité sont délivrés par paliers de 100 points :

- 1 € d'achat = 1 point de fidélité
- 100 points de fidélité (premier palier) = 10 euros
- 200 points de fidélité (deuxième palier) = 20 euros

Les bons fidélité sont envoyés dans les conditions suivantes :

- Par newsletter uniquement, sous la forme d'un code électronique
- Dans un délai de 30 à 47 jours suivant l'atteinte d'un palier (hors frais de port et hors retours)

La valeur maximale d'un bon fidélité est de 100 euros (soit 1000 points de fidélité). Si le Client dépasse les mille points de fidélité, un bon fidélité de 100 euros lui sera envoyé et le reliquat des points de fidélité sera conservé pour des bons fidélité ultérieurs.

Si le Client atteint un nouveau palier sans avoir utilisé son précédent bon fidélité, son solde de points sera mis à jour et un nouveau bon fidélité comptabilisant la première somme créditée sera édité avec une nouvelle durée de validité.

La durée de validité du bon fidélité est de 127 jours à compter de son émission. Afin de bénéficier du bon fidélité, le Client devra insérer, dans son panier au moment de valider sa commande, le code. Le bon fidélité est utilisable en une fois sur la totalité de la commande. Il n'est pas cumulable avec d'autres codes, remises et offres promotionnelles en cours et certains produits et/ou marques.

Le Client devra conserver l'email d'envoi du bon fidélité s'il souhaite l'utiliser lors de ses prochaines commandes. Sarenza ne saurait être tenue pour responsable en cas de destruction ou perte de l'email contenant le bon fidélité.

En cas de retour d'un ou plusieurs articles payés en tout ou partie avec un bon fidélité encore valable, le Client ne sera pas remboursé sur la partie payée avec le bon fidélité. Le bon fidélité ne sera pas recredité sur le compte du Client.

Pour toute commande dont le montant est inférieur au montant du bon fidélité, le Client ne sera pas recredité du reliquat de points restants. Aucun remboursement ne sera effectué par Sarenza.

A défaut d'utilisation du bon fidélité dans le délai imparti, il sera perdu. Le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement ou indemnité de quelque nature que ce soit.

Article 3 - Utilisation des données personnelles

Les données à caractère personnel des clients sont destinées à l'usage de la société Sarenza, responsable du traitement. En s'inscrivant à la newsletter Sarenza, le Client a consenti à recevoir les offres commerciales, bons plans et informations relatives au programme de fidélité Sarenza. Le Client peut consulter à tout moment la "Politique Vie Privée et Cookies Sarenza" à l'adresse suivante : <http://www.sarenza.com/protection-donnees>.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Le Client peut exercer ses droits :

- à travers votre compte client dans l'espace [Mon compte]
- par mail (en utilisant le formulaire « Contacter le Service client »), accompagné d'une copie de tout document d'identité : <http://www.sarenza.com/formulaire>
- par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité en s'adressant à :

Sarenza - Service juridique - 27-29, rue de Choiseul – 75002 Paris

Le Client indique ses nom, prénom et adresse postale. Sa demande doit être signée et accompagnée d'une pièce d'identité en cours de validité portant sa signature. Le Client peut préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse. Sarenza dispose d'un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande du Client pour y répondre. A l'issue de ce délai, le Client pourra saisir la CNIL en cas de réponse négative ou absence de réponse de la part de Sarenza.

Article 4 - Responsabilité

Sarenza ne saurait être tenue pour responsable de toute inexécution ou mauvaise exécution de ses obligations imputable à un cas de force majeure.

Article 5 - Service Client

Pour toute information ou question, le Service Client Sarenza est joignable :

- Par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 09h00 à 18h00 au 01 86 86 50 50
- Par e-mail via le [formulaire de contact](#)
- Par courrier à adresser à Sarenza, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris
- Par fax à envoyer au 01 70 61 89 90

Article 6 - Code déontologique et médiation

Sarenza.com déclare respecter le code déontologique de la Fevad dont elle est adhérente.

Selon les articles L 611-1 et suivants du code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en

vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à Sarenza. Sarenza adhère au service du médiateur du e-commerce de la Fevad (fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue la Boétie – 75008 Paris - <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Sarenza, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du médiateur, cliquer ici. Depuis le 15 février 2016, la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la commission européenne est ouverte au public. Tout consommateur qui rencontre un litige avec une entreprise située sur le territoire de l'union a la possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de cette plateforme européenne. Vous pouvez consulter également le Site internet de la commission européenne dédié à la médiation de la consommation : http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm.

Article 7 - Modification / arrêt du programme

Sarenza se réserve le droit de suspendre, modifier ou supprimer tout ou partie du programme de fidélité à tout moment. L'information relative à la suspension, modification ou suppression sera indiquée par email. Dans l'hypothèse d'une suppression du programme, le Client disposera d'un délai de 60 jours à compter de la date de l'email d'information pour utiliser le bon fidélité en cours de validité. A défaut d'utilisation, il sera perdu. Le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement ou indemnité de quelque nature que ce soit.

Article 8 – Droit applicable

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises à la loi française. En cas de désaccord persistant sur l'application, l'interprétation et l'exécution des présentes, et à défaut d'accord amiable, tout litige relèvera des tribunaux compétents français.