

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA CARTE DE FIDELITE KIABI

ARTICLE 1 – ADHESION AU PROGRAMME

Les présentes conditions générales sont applicables au programme fidélité (le « Programme de Fidélité») proposé par la société KIABI STOCK CENTRAL BELGIQUE (KSCB), 26 rue de la terre à Briques 29D, B-7522 Marquain, Centre d'Affaires Futur Orcq, N° de TVA : BE0450.011.209 (RPM Mons-Charleroi, division Tournai), désignée ci-après comme « KIABI ».

Ce programme est ouvert gratuitement à toute personne physique, majeure de 18 ans résidant sur le territoire belge et porteur d'une carte de fidélité KIABI (le « porteur de carte » ou le « Client »).

La carte de fidélité KIABI (la « Carte ») peut être délivrée dans tous les magasins KIABI en Belgique ou via le site Kiabi.be.

En magasin, la Carte sera proposée au Client ou demandée par le Client lors d'un passage en caisse. Celui-ci devra fournir à la conseillère de vente, les informations nécessaires à la création de la Carte notamment son prénom, son nom et sa date de naissance. La Carte sera remise au Client le jour de son inscription.

En ligne, le Client pourra demander à adhérer au programme de fidélité Kiabi au moment de la création de son compte, dans son compte existant ou au moment de passer commande. Le Client qui ne détient pas de compte sur Kiabi.be, a la possibilité d'en créer un à l'adresse suivante : <https://secure.kiabi.be/fr/sign-in.ep>. Il lui suffira pour cela de renseigner sa civilité, son prénom, nom, courriel (adresse mail), mot de passe et date de naissance, ainsi que choisir la langue – FR ou NL - et de cliquer sur « valider ». Le numéro de la carte dématérialisée sera envoyé dans les minutes qui suivent et la carte sera automatiquement associée au compte client.

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) sont communiquées par le Client s'il le souhaite.

La Carte est utilisable dans tous les magasins KIABI en Belgique et sur les sites de vente en ligne Kiabi. La carte est également utilisable dans les magasins KIABI en France, en Espagne, en Italie, en Russie, au Portugal, en Tunisie, aux Emirats Arabes Unis et en Algérie. L'utilisation de la Carte dans les magasins qui ne sont pas situés en Belgique est soumise aux règles de cumul de points en vigueur dans le pays, qui peuvent être différentes de celles en vigueur en Belgique.

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

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 KIABI dans les présentes conditions générales. Elle ne constitue pas un moyen de paiement.

ARTICLE 2 - AVANTAGES FIDÉLITÉ

Les avantages du programme de fidélité sont les suivants :

1. POINTS FIDELITE

- **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.be : pour cumuler des points grâce à ses achats en ligne, le porteur de carte devra d'abord vérifier que son numéro de carte soit associé à son compte client web. Si ça n'est pas le cas, il devra renseigner son numéro de carte dans son compte client dans la rubrique « carte de fidélité » à l'adresse suivante <https://www.kiabi.be/customer/manage> ou, entrer le numéro de sa carte de fidélité lors de sa commande.

Le porteur de carte cumule tout de suite ses points, à l'exception des cas suivants :

- dans le cas d'une demande d'inscription au programme après le passage de la commande (commande en mode invité)
- dans le cas d'e-reservation : les points se cumulent au moment du paiement de la commande lors de son passage en caisse en magasin.

Les points peuvent être cumulés comme suit :

- **1 euros d'achat (hors frais de port) équivaut à 1 point cumulé**

Les points s'obtiennent par l'achat de tous produits (à l'exclusion des services, et notamment le service retouche ou encore des frais de port), y compris les cartes cadeaux KIABI, même achetés en promotion ou soldés dans tous les magasins KIABI Belgique ou en ligne sur kiabi.be, ou encore les magasins KIABI en Espagne, en Italie, en France, en Russie et au Portugal.

Aucun cumul de points ne peut résulter des achats financés par des avoirs ou des bons d'achats.

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 tous les achats effectués pendant le mois de l'anniversaire du porteur de carte
- **50 points offerts lorsque le client associe sa carte de fidélité ouverte en magasin à son compte client sur kiabi.be**
Ces points sont automatiquement offerts lors de la demande de carte en ligne.

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

Les 100 points sont crédités :

- Soit en magasin, sur simple demande du porteur de carte et 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.
- Soit sur www.Kiabi.be, lors de son achat le Porteur de carte devra alors 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 bébé** pour tout porteur de carte 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)
- Echanges et retours **produits 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.be 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, sur son compte client sur kiabi.be, ou en le consultant lui-même à l'adresse suivante après avoir renseigné son numéro de Carte de fidélité à 13 chiffres : <https://www.kiabi.be/customer/manage>.

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.be, le porteur de carte devra joindre le service relation client KIABI par mail à l'adresse suivante : serviceclient@kiabi.be en français ou klantenservice@kiabi.be en néerlandais, 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 FIDÉLITÉ

Lorsque le porteur de la 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 suivant le jour où le seuil des 500 points a été franchi. Au-delà de ce délai, la remise sera perdue, sans compensation d'aucune sorte.

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

Le Client pourra bénéficier de la remise de fidélité dans n'importe quel magasin Kiabi Belgique ou sur www.kiabi.be.

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.be 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 re-crédités. 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 la conseillère de vente et de lui présenter par la même occasion sa Carte de fidélité ou son numéro de carte dématérialisée.

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 BEBE

1. OUVERTURE D'UN LIVRET BEBE

Tout porteur de carte (à l'exclusion des collaborateurs KIABI) a la possibilité d'ouvrir un **Livret 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 qui répond aux conditions nécessaires, doit muni de sa Carte, demander l'ouverture du Livret auprès d'une conseillère de vente dans un magasin KIABI en Belgique.

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

Le Client qui n'est pas porteur de carte et qui souhaite ouvrir son Livret sur www.kiabi.be, 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. AVANTAGES DU LIVRET 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 bébé 0-36 mois en magasin et sur le site www.kiabi.be (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 donnent également droit au cumul de points habituels sur la Carte de fidélité (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 et sur simple demande. Le Porteur de carte aura également la possibilité de se rendre sur www.kiabi.be 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 : <https://secure.kiabi.be/sign-in.ep> et de rentrer le numéro de la carte de fidélité avec laquelle il a demandé l'ouverture d'un livret bébé.

3. CLOTURE DU LIVRET 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 en Belgique ou sur kiabi.be.

Le porteur de carte aura un délai de 3 mois pour clôturer son Livret à compter du 12^{ème} mois suivant la date d'ouverture du Livret. A l'issue de ce délai, celui-ci sera automatiquement verrouillé et le Porteur de carte ne pourra pas 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.be.

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.

Les achats payés avec la cagnotte permettront de cumuler des points sur la carte de fidélité.

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 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 porteur de carte de la Carte au service relation client KIABI, à son passage en caisse en magasin ou sur son compte client sur Kiabi.be. 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 - serviceclient@kiabi.be en français ou klantenservice@kiabi.be en néerlandais ou encore par courrier adressé au Service Relation Client KIABI, 100 rue du Calvaire, 59510 HEM - France.

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 porteur de carte de la Carte est responsable de son utilisation et sa conservation. La responsabilité de 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 nous devons collecter les données personnelles (telles que votre nom, votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre date de naissance, etc.) que vous nous communiquez ou que nous obtenons au fil de vos achats.

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

La société KIABI STOCK CENTRAL BELGIQUE, société de droit belge, sis au 26 rue de la terre à briques, 7503 Froyennes, est co-titulaire des données et intervient en tant que co-responsable du traitement de vos données personnelles en vertu de la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et de la Directive de l'Union européenne 95/46/CE.

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 serviceclient@kiabi.be en français et klantenservice@kiabi.be en néerlandais et en cas de difficultés à 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.be/fr/services/la-collecte-des-donnees.html>.

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 :

- par e-mail à l'adresse serviceclient@kiabi.be en français ou klantenservice@kiabi.be en néerlandais
- rubrique « nous contacter » sur le site www.kiabi.be.

ARTICLE 12 – LOI APPLICABLE

Si KIABI n'exerce pas un droit quelconque découlant du présent règlement, cela ne pourra jamais être interprété comme constituant une renonciation à ce droit ou autres droits découlant du présent règlement.

En outre, si l'une des dispositions des présentes venait à être déclarée nulle, cette nullité n'affecterait pas la validité des autres Conditions et les Conditions continueraient à sortir leurs effets sans cette disposition, étant entendu cependant qu'une disposition valable dont l'économie correspondrait ou serait aussi proche que possible de l'effet de la disposition nulle ou inopérante lui sera substituée.

Les présentes sont exclusivement soumises au droit belge. En cas de litige, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Mons-Charleroi division Tournai seront exclusivement compétents.