

Conforama

Conditions générales du Programme de fidélité ma carte Confo+

A compter du 4/10/2022

ma carte confo+ est un programme de fidélité conçu et animé par la société CONFORAMA France, société anonyme enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Meaux sous le n°414 819 4090, dont le siège social se situe 80 Boulevard du Mandinet à Marne-la-Vallée (77432 Lognes) (ci-après le « **Programme de fidélité** »). Toute adhésion au programme de fidélité entraîne l'acceptation pure et simple des présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») dont l'Adhérent reconnaît avoir pris connaissance avant la souscription. Les Conditions Générales peuvent être demandées à l'accueil des Magasins Participants ou auprès du service client à l'adresse figurant à l'article 8 et sont également consultables sur le Site Internet accessible à l'adresse www.conforama.fr.

1- Définitions

Au sens des Conditions Générales, les termes suivants sont employés avec le sens indiqué ci-après :

- « **Adhérent** » : particulier personne physique, âgé de plus de 18 ans, agissant pour ses seuls besoins personnels et ayant souscrit au Programme de fidélité, et résidant en France métropolitaine.
- « **Magasins Participants** » : magasins sous enseigne « CONFORAMA » et « Confo! » situés en France métropolitaine.
- « **Programme de fidélité ma carte Confo+** » : programme de fidélité conçu par Conforama France auquel peut participer tout Adhérent en choisissant l'une des deux cartes suivantes :
 - « ma carte Confo+ fidélité » : carte de fidélité simple.
 - « ma carte Confo+ crédit » : carte de fidélité Conforama Cpay Mastercard associée à un crédit renouvelable¹. (sous réserve d'étude et d'acceptation par BNP Paribas Personal Finance)

- « **Site** » : site internet CONFORAMA accessible à l'adresse suivante : www.conforama.fr.

2 - Présentation du Programme de fidélité ma carte Confo+

2.1. Modalités de souscription et cotisation

Tout client répondant à la définition d'Adhérent peut souscrire au Programme de fidélité ma carte Confo+ en choisissant entre deux types de carte :

¹ UN CREDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ. VERIFIEZ VOS CAPACITES DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER. La carte de crédit Conforama Cpay Mastercard est une carte de crédit facultative associée à un crédit renouvelable dont la cotisation annuelle non financière est de 15€. Les achats réalisés avec votre carte de crédit seront réglés au comptant avec un différé gratuit pouvant aller jusqu'à 40 jours. Vous pouvez choisir de les régler à crédit, selon les conditions en vigueur de votre crédit renouvelable, au moment de l'achat ou à réception de votre relevé de compte en contactant le prêteur. Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier par BNP Paribas Personal Finance – Etablissement de crédit – SA au capital de 546 601 552€ - Siège social : 1 boulevard Haussmann 75009 Paris – 542 097 902 RCS Paris - N°ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr). Cetelem est une marque de BNP Paribas Personal Finance. Vous disposez d'un droit de rétractation. Conditions Générales diffusées par CONFORAMA FRANCE - Siège social 80 boulevard du Mandinet – Lognes – 77432 Marne-la-Vallée Cedex 2 - 414 819 409 RCS Meaux - N° ORIAS 11 062 030 (www.orias.fr), en qualité d'intermédiaire en opérations de banques immatriculé dans la catégorie mandataire exclusif de BNP Paribas Personal Finance. Cet intermédiaire apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit sans agir en qualité de Prêteur.

- ma carte Confo+ fidélité, pour laquelle une cotisation annuelle de 10 euros sera demandée à l'Adhérent,
- ma carte Confo+ crédit pour laquelle une cotisation annuelle de 15 euros sera demandée à l'Adhérent.

L'adhésion à l'une de ces cartes est personnelle, non cessible. Toute utilisation du Programme de fidélité dans un cadre professionnel sera constitutive d'une fraude. Il ne pourra être délivré qu'une seule carte de fidélité par Adhérent. En cas de contrôle, en magasin ou a posteriori, le client devra justifier de son identité. En cas d'utilisation frauduleuse de la carte, Conforama France se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires.

L'Adhérent peut souscrire au Programme de fidélité :

- en se présentant au sein de l'un des Magasins Participants et en choisissant l'une des cartes susvisées ;
- en ligne directement sur le Site conforama.fr, étant précisé que cette possibilité de souscription en ligne n'est offerte que pour la carte ma carte Confo+ fidélité. En cas de souscription en ligne, l'Adhérent dispose d'un droit de rétractation pendant 14 jours à compter de la souscription au Programme de fidélité. L'Adhérent peut exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai prévu via un formulaire disponible en annexe des Conditions Générales. La carte de fidélité est envoyée gratuitement à l'adresse de livraison indiquée dans le compte-client dans un délai de 15 (quinze) à 45 (quarante-cinq) jours. Le numéro d'Adhérent sera communiqué par e-mail à l'Adhérent afin de pouvoir utiliser le Programme de fidélité dès la souscription. Il est également visible post-achat dans son espace client.

Quels que soient le mode de souscription et la carte choisie, le futur Adhérent devra transmettre les informations concernant son identité (nom, prénom et adresse postale complète). Afin d'améliorer le service et de répondre au mieux à ses attentes, l'Adhérent pourra fournir d'autres informations s'il le souhaite (email, téléphone portable, etc.).

En cas de souscription à la carte ma carte Confo+ Cpay Mastercard (ma carte Confo+ crédit), il sera également demandé au futur Adhérent les documents suivants :

- une pièce d'identité en cours de validité ;
- un justificatif de domicile de moins de 6 mois parmi : RIB avec adresse en cours de validité, quittance eau, gaz, électricité, échéancier annuel, avis d'imposition, taxe d'habitation ou taxe foncière de l'année en cours, en cas d'hébergement : photocopie de la pièce d'identité en cours de validité du logeur et attestation d'hébergement signée par le logeur ;
- ou un justificatif de revenus (dernier bulletin de salaire ou dernier avis d'imposition) pour les dossiers supérieurs à 3000€ ;
- un relevé d'identité bancaire (RIB) avec nom et prénom au format BIC/IBAN.

Tout changement dans les informations listées ci-dessus devra être notifié par l'Adhérent à CONFORAMA dans les meilleurs délais, en contactant le service client dont les coordonnées sont précisées à l'article 8. La présentation d'une pièce d'identité pourra être demandée à l'Adhérent, pour des raisons de sécurité, à tout moment.

La conservation et l'usage de la carte associée au Programme de fidélité sont sous l'entière responsabilité de l'Adhérent. La responsabilité de CONFORAMA ne peut en aucun cas être engagée au

titre du Programme de fidélité en cas de perte, vol de la carte ou fraude quelconque dans son utilisation ou celle de tout support inhérent au programme (courrier, chèque fidélité, etc.).

2.2. Les avantages

Le Programme de fidélité offre différents avantages durant la période d'adhésion en contrepartie de la cotisation annuelle versée. L'Adhérent pourra bénéficier de ces avantages uniquement sur présentation de sa carte « ma carte Confo+ fidélité » ou « ma carte Confo+ crédit ».

Les avantages du Programme se décomposent comme suit, et peuvent différer selon la carte choisie :

- **Cumul d'euros** : l'Adhérent peut cumuler :
 - 5% sur le montant total de ses achats (remises déduites) effectués au sein des Magasins Participants et sur le site conforama.fr, s'il est porteur de la carte Cpay Mastercard (ma carte Confo+ crédit) ;
 - 2% sur le montant total de ses achats (remises déduites) effectués au sein des Magasins Participants et sur le site conforama.fr, s'il choisit la carte ma carte Confo+ fidélité.

Quelle que soit la carte choisie, le périmètre du cumul d'euros comprend tous les produits meubles ou décoration ou électro loisirs / électroménagers, les extensions de garantie, les assurances. Sont exclus de ce périmètre les produits de la Marketplace by Confo, les autres produits et services, les cartes et coffrets cadeaux, le service après-vente, les services de mises à disposition (pose, livraison, montage et location) et la cotisation au Programme de fidélité. Le montant de cette cagnotte ne sera effectif qu'à compter du retrait ou de la livraison des marchandises ou de la souscription d'un service. Il sera reversé sous forme d'un chèque fidélité envoyé par Conforama a minima une fois par an, sous réserve d'un minimum d'achat de 50 euros. Ce chèque fidélité sera valable sur le Site (hors produits et services vendus sur la MarketPlace by Confo et hors e-cartes cadeaux Conforama) et dans les Magasins Participants. En cas de retour des achats par l'Adhérent (remboursement, rétractation légale, 30 jours pour changer d'avis), la cagnotte sera diminuée du montant correspondant aux euros octroyés lors de cet achat.

Si le paiement de ces achats a été réalisé dans les Magasins Participants avec un chèque fidélité, le remboursement sera effectué en carte avoir valable dans les Magasins Participants et sur le Site. Si le paiement de ces achats a été réalisé sur le Site avec un chèque fidélité, le montant du remboursement du chèque fidélité utilisé sera recredité sur la cagnotte de l'Adhérent. Ce dernier recevra le chèque fidélité correspondant dans un délai maximum de 45 jours.

Les avantages obtenus par l'Adhérent pourront être supprimés, de plein droit, en cas d'annulation du/des contrat(s) de vente ou de restitution des achats avec, le cas échéant, des extensions de garanties ou assurances énoncées au titre des présentes. Le chèque cadeau devra être utilisé en une seule fois par l'Adhérent lui-même, sur présentation de sa carte de fidélité en plus du chèque. Il ne pourra donner lieu à aucune contrepartie monétaire, même partielle. Le montant de l'avantage fidélité dépensé par l'Adhérent en chèque fidélité ne pourra donner lieu à un cumul d'euros sur sa cagnotte.

- **Location gratuite d'une camionnette** : l'Adhérent peut disposer gratuitement d'une camionnette sous réserve de disponibilité du véhicule en magasin :
 - 3 heures en semaine et 2 heures le week-end, pour les porteurs de la carte Cpay Mastercard (ma carte Confo+ crédit) ;
 - 2 heures en semaine et le week-end pour les porteurs de la carte ma carte Confo+ fidélité.

Cet avantage est valable, une seule fois par facture, dès 300 € d'achats effectués dans les Magasins Participants et sur le Site pour les achats retirés en magasin. Au-delà de 2 heures (ou 3 heures en semaine pour les porteurs de la carte Cpay Mastercard), chaque quart d'heure supplémentaire sera facturé 5€. Si Conforama constate que le réservoir du véhicule n'est pas remis à niveau lors de la restitution, Conforama facturera l'Adhérent à hauteur de 0,4 euros par km effectué (ce montant pourra être revu par Conforama en fonction du cours du carburant). L'Adhérent devra s'acquitter d'un dépôt de garantie d'une valeur de 800€.

- **30 jours pour changer d'avis** : L'Adhérent bénéficie de 30 jours pour changer d'avis et échanger ses achats en les rapportant sous 30 jours dans les Magasins Participants à partir de la date d'enlèvement ou de réception de son achat, sans l'avoir utilisé, dans son emballage d'origine et accompagné du ticket de caisse ou de la facture.

Sont exclus : les exclusivités Internet, les services déjà utilisés ou activés, le service de souscription en ligne ma carte Confo+ (délai de rétractation de 14 jours visé à l'article 2.1 ci-dessus), la literie, les logiciels, les jeux vidéo ouverts, les consommables (piles, ampoules, cartouches d'encre, DVD enregistrables, papier, etc.), les appareils d'hygiène (rasage, épilateur, brosse à dent électrique, etc.), les produits liés à un abonnement, une commande spéciale, les produits d'exposition ou soldés, les petits accessoires (câbles, produits sous blister, etc.).

L'Adhérent pourra également bénéficier de différents avantages proposés par CONFORAMA à tout moment de l'année et sur la seule initiative de CONFORAMA, tels que des remises promotionnelles spécifiques à ce programme, l'accès à des événements dans les Magasins Participants...

L'Adhérent pourra connaître sa situation au regard des avantages en cours d'acquisition de la manière suivante : par courrier, par téléphone aux coordonnées figurant à l'article 8« Divers », sur le Site ou en caisse à l'accueil des Magasins Participants.

3- Durée

L'adhésion au Programme est valable pour une période d'un an et prend effet à la date d'adhésion telle que figurant sur la facture de l'Adhérent et sous réserve du parfait paiement et de l'encaissement de la cotisation par le Magasin Participant ou par le Site.

4- Modification du Programme – Annulation - Fraude

En cas de modification des conditions du Programme de fidélité, l'Adhérent en sera informé au plus tard un mois avant. Toute utilisation frauduleuse du Programme de fidélité et des avantages associés pourront entraîner, de plein droit et sans préavis, une désinscription de l'Adhérent au Programme. Il pourra, en outre, être demandé la restitution des avantages octroyés et faire l'objet d'une action en réparation avec demande de dommages et intérêts par CONFORAMA.

5- Renouvellement

5.1- Dans le cas d'une adhésion au Programme de fidélité avec la carte ma carte Confo+ fidélité, l'adhésion ne sera pas reconduite tacitement et prendra fin à sa date d'échéance. Dans le cas où l'Adhérent souhaite la reconduire, il pourra la renouveler après cette date dans les Magasins Participants.

Hors période de validité et avant renouvellement de son adhésion, l'Adhérent ne pourra pas bénéficier des avantages du Programme de fidélité ma carte Confo+. Les achats ainsi réalisés hors période de validité de l'adhésion ne pourront donner lieu à un cumul d'euros sur la cagnotte de l'Adhérent.

5.2- Dans le cas d'une adhésion au Programme avec la carte Confo+ Cpay Mastercard, l'adhésion sera tacitement reconduite à chaque échéance pour une durée d'un an sauf résiliation par l'Adhérent ou retrait/ annulation de la carte de crédit facultative par l'organisme de crédit. En cas de reconduction, la cotisation sera prélevée par débit au comptant par BNP Paribas Personal Finance au nom et pour le compte de CONFORAMA dans le mois suivant la date d'anniversaire du contrat et pour autant que l'Adhérent possède une carte de crédit en cours de validité.

CONFORAMA informera l'Adhérent du renouvellement annuel de son programme de fidélité dans les délais définis dans l'article 215-1 du code de la consommation. L'absence de réponse de l'Adhérent entraînera la reconduction tacite au programme de fidélité et à ses avantages tels qu'en vigueur à cette date. Conformément aux dispositions légales en vigueur, nous vous informons des dispositions prévues à l'article L.215-1 du code de la consommation reproduit ci-dessous:

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. ».

6- Résiliation

6.1. Tout Adhérent porteur de la carte ma carte Confo+ crédit souhaitant résilier son adhésion au Programme de fidélité enverra un courrier à l'adresse suivante : Service Consommateur Cetelem 95906 Cergy-Pontoise Cedex 09. La résiliation au Programme de fidélité sera automatique et de plein droit

pour « ma carte Confo+ crédit » en cas de retrait / annulation de la carte de crédit facultative associée au programme.

6.2. Tout Adhérent porteur d'une carte ma carte Confo+ fidélité souhaitant résilier son adhésion au Programme de fidélité contactera par téléphone le Service Client).

6.3. En cas de résiliation avant échéance au Programme de fidélité, aucun remboursement de la cotisation ne sera effectué.

7- Informatiques et Libertés

Les données personnelles transmises par les participants font l'objet d'un traitement informatique pour les besoins de la gestion du programme de fidélité et sont destinées aux sociétés du groupe CONFORAMA. Conformément à la loi Informatiques et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, l'Adhérent peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression sur les données qui le concernent en s'adressant à l'accueil ou en caisse du Magasin Participant ou au Service Client dont les coordonnées sont précisées à l'article 8 « Divers ». Conformément à la réglementation, la demande de l'Adhérent doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle CONFORAMA doit lui faire parvenir une réponse. Une réponse sera transmise à l'Adhérent, au plus tard, dans un délai de deux mois.

8- Divers

Pour toute question ou information sur le Programme de fidélité, vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

- Service Client Conforama : Programme fidélité ma carte Confo+
80 Bd du Mandinet 77432 Marne la Vallée Cedex 2
- Notre ligne dédiée au Programme ma carte confo+ : 09 78 97 81 09 (coût d'un appel local). Du lundi au samedi de 9h30 à 19h00.

**ANNEXE 1 – MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION A UNE SOUSCRIPTION AU PROGRAMME
DE FIDELITE SUR LE SITE**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de CONFORAMA

Service Client Internet
Bâtiment Amazone - 5 rue Copernic
41260 La Chaussée Saint Victor

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous

Commandé le (*)/reçu le (*) portant le numéro de commande suivant (*)

Nom du (des) client(s)

Adresse du (des) client(s)

Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date