

12 - LA CARTE CLUB

COMMENT ADHÉRER AU CLUB ORCHESTRA

L'abonnement au Club vous est proposé en deux formules :

1. Abonnement annuel à 30€ par an ou mensuel à 2,99€ par mois avec reconduction tacite
2. La Carte Club classique à 55€ pour 2 ans sans reconduction tacite

L'adhésion au Club Orchestra donne lieu à la remise immédiate d'une carte physique ou dématérialisée de membre dite « carte Club », moyennant le paiement d'une cotisation définie pour une durée d'une (1) année avec reconduction tacite ou de deux (2) ans sans reconduction tacite à compter de sa date d'achat.

Les Cartes Club ne peuvent pas être offertes en cadeau à une tierce personne sauf la carte classique de deux (2) ans.

Pour toute nouvelle souscription à une adhésion, l'adhérent bénéficie des avantages suivants :

- Orches'troc : Le service d'occasion 100% dédié à l'univers de l'enfant
- Tamboor : Abonnement aux couches Tamboor, des couches saines livrées tous les mois.
- Cashback Orchestra : Acheter chez plus des 300 commerçants partenaires et cagnoter une partie de l'achat
- Les Supers Partenaires : Orchestra a sélectionné pour vous des marques partenaires et négocié pour vous les meilleurs privilèges.
- La livraison gratuite à domicile à partir de 69€ d'achat

- **12.1 L'abonnement à 2,99€ par mois**

- L'abonnement Club à 2,99€/mois donne le droit à l'adhérent à des avantages Club supplémentaires.
 - - Un Tote bag Orchestra sera remis en cadeau lors de son prochain passage en magasin sur présentation du mail de confirmation
 - - L'adhérent pourra également profiter pour tous ses achats en ligne et en magasin d'un délai de retour et d'échange gratuits en magasin prolongé à 90 jours au lieu de 30 jours
 - - Il recevra un email à la date d'anniversaire de chacun de ses enfants contenant un bon d'achat de 10€, sans minimum d'achat et utilisable une seule fois sur le site internet Orchestra ou sur le réseau de magasins Orchestra France. A condition que l'adhérent ait bien renseigné en magasin ou sur son espace client en ligne le nom et la date de naissance de l'ensemble de ses enfants (dans la limite de 10). Un livret de famille ou document d'identité attestant de la date d'anniversaire de l'enfant pourra être demandé en magasin.

-
-
-

12.2 L'abonnement à 30€ par an

- - L'adhérent pourra également profiter pour tous ses achats en ligne et en magasin d'un délai de retour et d'échange gratuits en magasin prolongé à 90 jours au lieu de 30 jours
- - Il recevra un email à la date d'anniversaire de chacun de ses enfants contenant un bon d'achat de 5€, sans minimum d'achat et utilisable une seule fois sur le site internet Orchestra ou sur le réseau de magasins Orchestra France. A condition que l'adhérent ait bien renseigné en magasin ou sur son espace client en ligne le nom et la date de naissance de l'ensemble de ses enfants (dans la limite de 10). Un livret de famille ou document d'identité attestant de la date d'anniversaire de l'enfant pourra être demandé en magasin

-
-
-

12.3 La carte classique à 55€ pour deux ans

- - 30 jours pour changer d'avis, retours et échanges gratuits en magasin
- - Il recevra un email à la date d'anniversaire de chacun de ses enfants contenant un bon d'achat de 5€, sans minimum d'achat et utilisable une seule fois sur le site internet Orchestra ou sur le réseau de magasins Orchestra France. A condition que l'adhérent ait bien renseigné en magasin ou sur son espace client en ligne le nom et la date de naissance de l'ensemble de ses enfants (dans la limite de 10). Un livret de famille ou document d'identité attestant de la date d'anniversaire de l'enfant pourra être demandé en magasin

-

12.4 Le droit de rétractation

- Le nouvel adhérent dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la souscription pour se faire rembourser son adhésion. Pour exercer ce droit, il doit contacter le Service Clients.

L'adhérent se fera rembourser l'intégralité des articles achetés dans les magasins ou sur <https://fr.shop-orchestra.com/> au prix Club et du coût éventuel de livraison entre la souscription et l'exercice de son droit de rétractation, mais ne pourra pas conserver les articles, ni payer la différence de prix s'il le souhaite. L'adhérent doit retourner les produits dans un délai de 14 jours suivant l'exercice de son droit de rétractation. Le remboursement de l'adhérent ne sera effectué qu'une fois lesdits articles retournés, avec étiquette d'origine et emballage, les articles devant être neufs, propres et non lavés.

Si l'adhérent n'a pas effectué d'achat depuis la souscription de son abonnement, celui-ci pourra être rétracté et remboursé par l'intermédiaire du

Service Clients.

Cependant, l'adhérent reste libre de repasser une commande sur <https://fr.shop-orchestra.com/>, ou faire un achat en magasin à prix standard.

A l'expiration de ce délai de rétractation, l'abonnement au Club Orchestra est définitif jusqu'au terme échu. Le Service Clients vérifiera, dans ses systèmes informatiques, si l'intégralité des tickets de caisse et justificatifs de commandes web et des articles, ont été restitués par l'adhérent.

- **12.5 Les modalités d'utilisation**

- **12.5.1 Caractère personnel de l'abonnement Club Orchestra**

- L'adhérent communique obligatoirement au moment de l'adhésion une adresse email et un numéro de téléphone portable valides. Orchestra ne sera, en aucun cas, tenu responsable de la non-réception des communications électroniques (mails et sms).

L'abonnement au Club Orchestra n'est ni une carte de paiement ni une carte de crédit. Il est strictement personnel et non cessible. Toutefois, l'abonnement au Club Orchestra peut être présenté par le conjoint ou concubin du titulaire principal pour bénéficier des prix Club. Pour cela, les nom et prénom du conjoint ou concubin doivent également figurer sur la Carte Club.

Pour tout achat réalisé en magasin avec la carte Club, le moyen de paiement présenté (carte de crédit ou chèque), le nom et prénom devront être ceux du titulaire ou du conjoint qui figurent sur la carte Club.

- **12.5.2 Dérogation**

- En cas d'impossibilité de se rendre en magasin pour des raisons médicales (justificatif), l'Adhérent aura la possibilité de demander une dérogation au Service Clients pour qu'une tierce personne puisse utiliser sa carte Club en son nom.

La dérogation ne sera accordée qu'à une seule personne, pour une durée limitée correspondant au justificatif médical et au maximum à la durée de validité de la Carte Club.

Cette dérogation sera valable dans un seul magasin et sur présentation par la tierce personne des justificatifs requis : carte d'identité et Carte Club de l'Adhérent, original du justificatif médical.

- **12.5.3 Consentement**

- En adhérant au Club Orchestra (abonnement ou carte classique), le membre autorise implicitement Orchestra à mémoriser et utiliser les coordonnées fournies (mail et/ou sms et/ou adresse postale) dans le

but de communiquer avec lui et lui faire parvenir ses lettres d'information.

À tout moment, le membre adhérent peut retirer son consentement en se désabonnant via son compte créé en ligne ou sur le lien de désabonnement présent en bas de chacun des mails Orchestra.

- **12.6 Modifications coordonnées bancaires**

-

- **12.6.1 Avant le prélèvement**

- Le prélèvement de votre abonnement est lié à la Carte Bancaire ayant servi au paiement.

Si vous avez changé de Carte Bancaire, le prochain prélèvement de la part d'Orchestra ne peut être correctement effectué. Par conséquent et pour éviter tout rejet de prélèvement, nous vous invitons à modifier vos coordonnées bancaires en magasin ou sur <https://fr.shop-orchestra.com/> (rubrique Mon compte – Ma carte Club « Modifier mon moyen de paiement »).

-

- **12.6.2 Si rejet de prélèvement**

- Le prélèvement de votre abonnement est lié à la Carte Bancaire ayant servi au paiement. Si vous avez changé de Carte Bancaire, le prélèvement de la part d'Orchestra ne peut être correctement effectué. Pour y remédier, nous vous invitons à modifier vos coordonnées bancaires en magasin ou sur <https://fr.shop-orchestra.com/> (rubrique Mon compte – Ma carte Club « Modifier mon moyen de paiement »).

Une fois le moyen de paiement modifié, le prélèvement sera représenté. Dans le cas où plusieurs échéances mensuelles n'ont pu être prélevées, toutes les mensualités rejetées seront prélevées durant le mois en cours.

-

- **12.6.3 Réserve**

- Dans le cas où la Carte bancaire arrive à expiration avant la fin de la période d'engagement et que nous n'avons pas réussi à vous contacter pour effectuer le changement de coordonnées bancaires, Orchestra se réserve le droit de prélever le solde d'abonnement de la ou les mensualités à venir correspondant au solde du montant d'engagement minimum.

Par exemple : vous avez souscrit un abonnement le 1er août 2021 à 2,99€/mois pour une durée d'engagement minimum de 12 mois. Votre montant engagement minimum de 35,88€. Votre carte bancaire expire au bout du 10ème mois d'abonnement et vous n'avez pas modifié vos coordonnées bancaires. Orchestra se réserve le droit de prélever le

10ème mois, les 2 dernières mensualités manquantes couvrant votre engagement minimum.

- **12.7 Les durées d'engagement et résiliation**

- - **12.7.1 Les abonnements annuels et mensuels**L'Adhérent, en souscrivant à un abonnement annuel ou mensuel, est soumis à un engagement de 1 an à compter de sa date de souscription.

La somme de 30€ ou 2,99€ selon la formule souscrite sera prélevée à date fixe de chaque mois/année suivant le jour de l'adhésion et sera reconduite tacitement à l'issue de sa date d'anniversaire.

Passé le délai d'engagement de 1 an, vous pouvez vous désabonner à tout moment en vous rendant en magasin ou sur votre espace client dans la rubrique « Ma Carte Club » en cliquant sur « Je me désabonne ». Votre prochaine échéance mensuelle/annuelle sera alors annulée et votre adhésion restera valide jusqu'à la fin du mois/année en cours. Avant le délai d'engagement de 1 an, l'adhérent a la possibilité de se désabonner en contactant le Service Clients, ou sur son compte client sur <https://fr.shop-orchestra.com/> - rubrique « Ma Carte Club » en cliquant sur « Je me désabonne ». Votre désabonnement sera pris en compte pour l'année suivante. Si vous possédez un abonnement mensuel, vous serez débité(e) à l'échéance suivante, de la totalité de la somme restante de votre période d'engagement. Cependant, votre adhésion restera valide jusqu'à la fin de la période d'abonnement en cours. Si vous possédez un abonnement annuel, vous ne serez pas prélevé à votre prochaine échéance.

-
- **12.7.2 La Carte Club classique ORCHESTRA**

-
- La carte classique est souscrite pour une durée ferme de 2 ans sans reconduction tacite, et prend donc fin automatiquement à l'issue de cette durée.