

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ MY SISLEY CLUB

Mises à jour: Avril 2023

1. IDENTITÉ DU RESPONSABLE DU PROGRAMME MY SISLEY CLUB

Le responsable du programme de fidélité My Sisley Club (ci-après le Programme de fidélité My Sisley Club) est la société SISLEY BELGIQUE, Société à Responsabilité Limitée, dont le siège social est situé à 25 Rue de Loxum, 1000 Bruxelles, Belgique, immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0836.849.781 (ci-après « SISLEY »).

2. CONDITIONS D'ADHÉSION AU PROGRAMME MY SISLEY CLUB

Le Programme de fidélité My Sisley Club permet de collecter des points de fidélité en fonction du montant des achats réalisés sur la boutique en ligne www.sisley-paris.com/fr-BE et www.sisley-paris.com/nl-BE (ci-après le « Site ») et d'utiliser ces points de fidélité cumulés sur les prochains achats. Le Programme de fidélité My Sisley Club permet également d'accéder à de nombreux avantages.

Toute personne physique ayant effectué un achat de produits sur le Site ou partagé un commentaire sur les pages produit, adhère automatiquement au Programme de fidélité My Sisley Club (ci-après l'Adhérent).

L'Adhérent doit avoir créé son compte à partir du Site et renseigné les informations obligatoires suivantes:

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Adresse email
- Date de naissance
- Consentement ou non pour recevoir les communications Sisley.

L'adhésion au Programme de fidélité My Sisley Club étant totalement dématérialisée, aucune carte physique ne sera donc remise aux Adhérents.

Le compte est nominatif et personnel. L'Adhérent (même nom, même adresse email) ne peut souscrire qu'une seule fois au Programme de fidélité My Sisley Club : les comptes multiples sont interdits. En outre, une même adresse email ne peut être associée qu'à un seul compte. Le Programme de fidélité My Sisley Club est réservé aux personnes physiques pour leur usage propre et non-professionnel.

L'Adhérent ne peut céder ou transférer, de quelque manière que ce soit, tout ou partie de ses droits et/ou obligations au titre du Programme de fidélité My Sisley Club sauf accord préalable et écrit de Sisley. Les points de fidélité sont attachés à la personne de l'Adhérent et ne sont, dès lors, ni cessibles ni transférables.

L'Adhérent est soumis aux présentes conditions générales du Programme My Sisley Club, aux conditions générales de vente en ligne du Site, à la Politique de protection des données personnelles et à la Politique des cookies du Site.

3. POINTS DE FIDÉLITÉ MY SISLEY CLUB

3.1. Obtention des points de fidélité

Chaque achat de produit effectué sur le Site génère des points de fidélité de la manière suivante : 10 euros dépensés = 1 point de fidélité gagné.

Les points de fidélité gagnés sont arrondis au nombre entier le plus proche.

Par exemple :

24€ = 2 points de fidélité gagnés

25€ = 3 points de fidélité gagnés

35€ = 4 points de fidélité gagnés

88€ = 9 points de fidélité gagnés

Le calcul du nombre de points de fidélité cumulés grâce à un achat de produits est réalisé sur le montant total toutes taxes comprises et hors frais de livraison le cas échéant.

Par ailleurs, dans le cas d'un partage d'un commentaire sur un produit sur le Site, un point de fidélité est attribué, dans la limite de 10 points, soit 10 commentaires, sur une période de 12 mois après le premier commentaire déposé.

3.2. Utilisation des points de fidélité

Les points de fidélité cumulés ne sont utilisables qu'à partir de 30 jours calendaires après la date d'acquisition (date d'achat). Cette période correspond au délai légal de rétractation et du délai de retour des produits achetés.

Durant ces 30 jours, les nouveaux points de fidélité récemment cumulés apparaissent avec la mention "En attente" dans la partie Mon Compte sur le Site.

En cas de retour des produits achetés, les points de fidélité correspondants à l'achat ne seront pas crédités définitivement sur le compte de l'Adhérent et ces points de fidélité "En attente" ne pourront donc pas s'additionner au cumul total de points de l'Adhérent.

Les points de fidélité ont une durée de 12 mois à compter de la date d'achat.

Par exemple, si l'Adhérent effectue un achat le 15 janvier, les points de fidélité générés par cet achat expireront le 14 janvier de l'année suivante.

Lorsqu'un Adhérent possède des points de fidélité avec différentes dates de fin de validité et qu'il souhaite utiliser ses points, les points expirant le plus tôt seront utilisés en premier.

En cas d'annulation de commandes ou de retour de produits achetés en totalité ou partiellement avec des points de fidélité, les points de fidélité utilisés seront crédités de nouveau sur le compte du client et ne seront utilisables que pour une durée d'un mois, quelque soit la date de fin de validité initiale.

Il est précisé que les points de fidélité utilisés sont répartis sur l'ensemble des produits de la commande au prorata du prix des produits. Ainsi, en cas de retour d'un ou plusieurs produits, les points de fidélité seront crédités de nouveau au prorata du prix du ou des produits retournés.

Le point n'étant pas divisible, une répartition des points utilisés sera effectuée entre les produits et le détail de cette répartition sera mentionnée sur la facture qui fera foi en cas de retour de produit.

Les points non utilisés en totalité ou en partie, ne peuvent donner lieu à aucun remboursement, même partiel, ou échange, ni à aucune contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit (y compris en monnaie).

3.3. Valeur des points de fidélité

1 point gagné = 1€ de réduction à valoir sur un prochain achat sur le Site.

L'Adhérent pourra profiter de ses points de fidélité disponibles (hors points de fidélité "en attente") et ainsi déduire ses points du montant total toutes taxes comprises de sa commande hors frais de livraison le cas échéant.

L'Adhérent peut utiliser ses points de fidélité sans montant minimum d'achat et sans seuil minimum de points de fidélité cumulés.

L'Adhérent peut ainsi payer tout ou partie d'une commande hors frais de livraison.

Les points de fidélité ne peuvent être utilisés pour régler :

- les frais de livraison. A noter que dans le cas où l'utilisation des points abaisse le montant de la commande en dessous du seuil de gratuité de la livraison, l'Adhérent devra s'acquitter des frais de livraison;
-

3.4. Consultation des points de fidélité

L'Adhérent peut consulter son solde de points de fidélité:

- en se connectant à son Compte sur le Site,

L'Adhérent peut également suivre le cumul et l'utilisation de ses points lors de ses différents achats en se connectant à son Compte et en se rendant dans la rubrique "Détails de vos points Fidélité".

Pour toute question, l'Adhérent peut également s'adresser au Service Client qui peut être joint:

- par téléphone au 0800.11.704 du lundi au vendredi de 9h à 13h puis de 14h à 17h (Prix d'un appel local) ;
- par l'intermédiaire de la rubrique « Formulaire de contact » du Site ;
- par e-mail à l'adresse : contact-be@sisley-paris.com ;
- par courrier en écrivant à l'adresse suivante : SISLEY, Service Clients, 25 Rue de Loxum, 1000 Bruxelles, Belgique.

4. STATUTS MY SISLEY CLUB

4.1. Calcul des statuts

Le Programme de fidélité My Sisley Club est composé de trois statuts : Orchidée, Gold et Platinum.

Ces statuts sont déterminés selon le nombre de points de fidélité cumulés par l'Adhérent:

- Orchidée : dès le premier achat à 49 points de fidélité cumulés
- Gold : entre 50 et 99 points de fidélité cumulés
- Platinum : au-delà de 100 points de fidélité cumulés.

Le statut de l'Adhérent peut évoluer tout au long de l'année comme décrit ci-dessus en fonction des achats effectués. Puis, le statut est recalculé au 1er janvier de chaque année en prenant en compte l'ensemble des achats effectués l'année précédente.

Exemple : Pour les Adhérents existants, le statut déterminé au 1er janvier de l'année 2021 a été déterminé en fonction des achats effectués tout au long de l'année 2020.

Cas particulier : pour les nouveaux Adhérents qui entrent dans le Programme de fidélité My Sisley Club lors du second semestre de l'année N, le statut au 1er janvier de l'année N+2 sera déterminé par l'ensemble des achats effectués en année N et N+1.

Exemple : Pour un nouvel Adhérent entré dans le Programme de fidélité le 30 août 2019, son statut au 1er janvier 2020 a été déterminé sur les achats effectués tout au long de l'année 2019 et son statut au 1er janvier 2021 a été déterminé sur l'ensemble des achats effectués tout au long des années 2019 et 2020.

4.2. Avantages par statut

Selon son statut, l'Adhérent bénéficie de différents avantages:

Orchidée :

- Conseils personnalisés
- Offre anniversaire : valide pendant les 3 jours suivant la réception de l'offre anniversaire
- Des invitations à des masterclass toute l'année

Gold :

- Conseils personnalisés
- Offre anniversaire : valide pendant les 3 jours suivant la réception de l'offre anniversaire
- Des invitations à des masterclass toute l'année
- Un cadeau de bienvenue unique à valoir sur votre prochaine commande
- Deux invitations dans l'année à notre "Gold Day" vous réservant une offre promotionnelle exclusive
- L'accès en avant-première à nos nouveautés
- Une invitation pour bénéficier d'une livraison express offerte dans l'année
-

Platinum :

- Conseils personnalisés
- Un soin d'1 heure en Maison Sisley offert pour votre anniversaire
- Offre anniversaire : valide pendant les 3 jours suivant la réception de l'offre anniversaire
- Un cadeau de bienvenue unique à valoir sur votre prochaine commande
- Deux invitations dans l'année à notre "Platinum Day" vous réservant une offre promotionnelle encore plus exclusive
- Deux invitations pour une livraison express offerte dans l'année
- Des invitations à des masterclass toute l'année
- L'accès en avant-première à nos nouveautés

5. DONNÉES PERSONNELLES

Lors de la création de son compte, l'Adhérent doit avoir renseigné les informations obligatoires suivantes:

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Adresse email
- Date de naissance
- Consentement ou non pour recevoir les communications Sisley.

L'Adhérent est responsable de l'exactitude des données qu'il transmet pour les besoins de la création de son compte et de son adhésion au Programme de fidélité My Sisley Club. Il est de la responsabilité de l'Adhérent de maintenir à jour les informations le concernant en procédant à la mise à jour de ses données sur le Site.

La date de naissance est obligatoire pour pouvoir bénéficier des Offres anniversaire sinon l'Adhérent ne pourra pas en bénéficier.
En cas de date d'anniversaire erronée sur son compte, un seul changement sera permis et au-delà d'une demande de changement, une copie de la pièce d'identité de l'Adhérent pourra être demandée pour éviter tout abus.

Sisley ne saurait en aucun cas être tenue responsable de la non réception des communications, invitations, offres ou produits dont l'Adhérent est destinataire dans le cadre du Programme de fidélité My Sisley Club en raison d'informations inexactes ou obsolètes.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique nécessaire pour:

- la gestion du programme de fidélité My Sisley Club (base légale: contrat),
- la réalisation de promotion et personnalisation des différentes communications (digitales e-mail, papiers, sms) provenant de SISLEY (base légale :intérêt légitime de Sisley) ;
- la réalisation de statistiques commerciales (base légale: intérêt légitime de Sisley).

Le responsable du traitement de ces données est SISLEY. Les données pourront être transmises à c.f.e.b. SISLEY et des prestataires sélectionnés par SISLEY pour l'exécution du Programme de fidélité My Sisley Club et la gestion des comptes consommateurs.

Ces données seront conservées pour une durée permettant de respecter les obligations légales de SISLEY ou pour une durée maximum de trois ans à compter du dernier achat/contact.

Pour plus d'informations concernant la Politique de protection des données personnelles de SISLEY, l'Adhérent peut y accéder au lien suivant: <https://www.sisley-paris.com/fr-BE/donnees-personnelles>.

6. MODIFICATION ET RÉSILIATION

SISLEY fournit ses meilleurs efforts afin d'assurer le bon fonctionnement du Programme de fidélité My Sisley Club mais ne pourra pas être tenu responsable des éventuels dysfonctionnements ou anomalies du Programme de fidélité My Sisley Club.

SISLEY se réserve la possibilité de faire évoluer le Programme de fidélité ainsi que ses conditions à tout moment et dans un délai raisonnable. La dernière version des conditions applicables au Programme de fidélité My Sisley Club est disponible sur le Site. SISLEY invite donc les Adhérents à régulièrement consulter le Site.

Sisley se réserve la possibilité de suspendre ou de mettre un terme au Programme sous réserve d'en avoir préalablement informé les Adhérents dans un délai raisonnable. En cas d'arrêt du Programme de fidélité My Sisley Club, les Adhérents ayant acquis des avantages continueront à bénéficier de ces avantages pour le temps restant.

Aucune modification, suspension ou suppression du Programme de fidélité My Sisley Club, n'ouvrira droit à indemnisation pour l'Adhérent.

SISLEY se réserve la possibilité de suspendre ou de désactiver le compte d'un Adhérent, ce qui emportera l'annulation de ses points obtenus, sans que l'Adhérent ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation :

- En cas d'agissements de nature à perturber le fonctionnement normal du Programme de fidélité My Sisley Club, et en particulier en cas de fraude, de tentative de fraude ou en cas d'utilisation ou de tentative d'utilisation abusive des avantages offerts dans le cadre du Programme de fidélité ;
- Plus généralement, en cas de non-respect des présentes conditions.

En cas de contradiction entre la version française du présent Programme de fidélité et sa traduction en néerlandais, la version française prévaut.

7. DROIT APPLICABLE / ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes Conditions sont soumises au droit belge.

L'Adhérent pourra recourir à la médiation de la consommation pour résoudre un éventuel différend qu'il aurait avec SISLEY, sous réserve (i) d'avoir d'abord saisi le Service Clients de SISLEY par écrit et qu'aucune solution n'ait pu être trouvée et (ii) que sa saisine ne soit pas manifestement infondée ou abusive.

La Commission européenne met à disposition des consommateurs et des professionnels souhaitant faire appel à la médiation un guichet unique accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=be>

Toute contestation née dans le cadre des présentes sera de la compétence exclusive des tribunaux belges ou luxembourgeois, selon le lieu de domicile de l'Adhérent même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs.