

Programme **de fidélité** **incroyable**

Cumulez des points à chaque achat ! **1€ = 1point***

-5€ Dès
200 points

Avantage anniversaire
Boost de points

Cumul de points boosté
sur certains articles
ou certaines périodes

*Hors articles en promotion, baissés et en bons plans. Voir conditions complètes ci-dessous.

Conditions Générales du Programme de fidélité « mon incroyable fidélité » – L'Incroyable

1. Objet du programme de fidélité

Le programme de fidélité L'Incroyable / Imaginéa vise à récompenser les achats en magasin par l'attribution de points, d'avantages exclusifs et d'offres personnalisées.

2. Adhésion au programme

- L'adhésion est gratuite, sans engagement, et réservée aux personnes physiques majeures
- Le client doit communiquer lors de son inscription : son nom, son prénom, son adresse e-mail et un numéro de téléphone valide. Il peut également, s'il le souhaite, indiquer sa date de naissance et son code postal
- Sont exclus : les professionnels et les membres du personnel de l'enseigne, bénéficiant déjà d'avantages spécifiques

2.1 Modalités d'inscription

L'adhésion peut se faire :

- En caisse lors d'un achat, via les terminaux des équipes en magasin
- Via les bornes tactiles en magasin,
- En scannant un QR code disponible en magasin.
- Sur le site internet via un formulaire d'adhésion

Le client s'engage à fournir des informations exactes et à jour lors de son inscription, ou lors d'une mise à jour de ses données. La carte (physique ou digitale) est personnelle, non cessible et réservée à un usage strictement individuel. Toute adhésion implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

3. Avantages exclusifs et conditions d'utilisation

3.1 Offre anniversaire

- Offre anniversaire : les points sont bonifiés (multiplicateur de points) lors du premier achat effectué dans les 30 jours suivant la date d'anniversaire du client porteur de la carte
- Sous condition que la date d'anniversaire soit enregistrée sur son compte de fidélité

3.2 Bon fidélité

3.2.1 Cumul de points

- 1€ TTC dépensé = 1 point, arrondi à l'euro inférieur du montant de chaque article
- Les points sont cumulés uniquement dans les magasins L'Incroyable & Imaginéa

- Les articles remisés, en promotion, bon plans et les cartes cadeaux ne permettent pas de cumuler des points
- En cas de commande et de versement d'un acompte, les points seront crédités lors du paiement final
- Tous les 200 points, un bon de fidélité est généré sur le compte client d'une valeur de 5€ TTC, utilisable dès le lendemain et valable 3 mois sur tous les produits
- Les bons sont cumulables, utilisables en une seule fois, sans minimum d'achat (hormis la valeur du bon)
- Remise non valable sur les cartes cadeaux
- Les points peuvent être utilisés en magasin, sur présentation de la carte de fidélité ou des informations personnelles du compte client et sur présentation d'une pièce d'identité
- Les points fidélité ne sont ni remboursables, ni échangeables. Ils n'ont aucune valeur marchande et ne peuvent en aucun cas donner lieu à un remboursement ou une contrepartie financière. (cf point 4 retour produit)

3.2.2 Consultation du solde de points

Les points fidélité sont crédités sur le compte du client sur présentation de la carte de fidélité au plus tard le lendemain. (Hors problème informatique et si le porteur de la carte a préalablement finalisé la création de son espace client en ligne.)

Les points sont consultables :

- En magasin sur demande auprès du personnel
- Via l'espace client sur le site internet (www.lincroyable.fr)
- Sur l'espace Wallet du client en cas de carte digitale

3.2.3 Validité des points

- Les points sont valables 12 mois à compter du dernier achat.
- Une notification peut être envoyée par email avant expiration.
- Il est impossible d'avoir un solde négatif de points.

3.4 Offres exclusives et réservées

- Promotions exclusivement réservées aux membres du programme de fidélité. Exemple : articles permettant l'acquisition de points supplémentaires ou doublement des points
- L'Incroyable pourra ponctuellement proposer des journées ou périodes spéciales offrant des avantages exclusifs, tels que le doublement des points ou des points fidélité supplémentaires
- L'Incroyable pourra proposer ponctuellement des offres exclusives pour les nouvelles inscriptions (Bon de fidélité de Bienvenue, boost de points etc ..)

4. Retour produit

- Le client peut effectuer un retour sans ticket sur présentation de la carte de fidélité ou des informations personnelles du compte client dans un délai de 15 jours (selon les conditions générales de vente en magasin), pour tout produit (hors article à la coupe et composition) en parfait état de revente dans son emballage d'origine. Le remboursement s'effectue sous forme d'un avoir utilisable 1 an dans l'ensemble des magasins L'Incroyable et Imaginéa. (Si le client s'est identifié en caisse au moment de l'achat via la recherche client en caisse ou la présentation de sa carte fidélité)

- Conformément aux conditions générales de vente de L'incroyable, en cas de retour, le remboursement s'effectue sous forme d'avoir uniquement. En cas de retour produit payé avec un bon fidélité (en totalité ou en partie), L'Incroyable émettra un avoir non remboursable dont le montant sera égal au prix réel du produit, bon de fidélité inclus. Le client gardera ainsi son avantage

5. Gestion de la carte de fidélité

- L'utilisation de la carte de fidélité L'Incroyable, qu'elle soit physique ou dématérialisée, implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU), dont le Client reconnaît avoir pris connaissance en magasin ou sur notre site internet. La carte de fidélité est strictement personnelle et ne peut être utilisée que par son titulaire. Une même personne ne peut être titulaire que d'un seul compte et ne peut détenir qu'une seule carte de fidélité. Toute reproduction, cession ou utilisation par un tiers est strictement interdite
- La carte de fidélité demeure la propriété exclusive de l'enseigne L'Incroyable, qui se réserve le droit de la désactiver ou de la retirer à tout moment, notamment en cas de fraude, de tentative de fraude, d'utilisation abusive ou contraire aux présentes CGU. Dans ce cas, le titulaire perdra l'ensemble des droits associés à la carte, y compris les éventuels avantages-fidélité en cours, sans qu'aucune indemnité ou compensation ne puisse être réclamée à ce titre
- L'enseigne L'Incroyable décline toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse ou non conforme de la carte, ainsi qu'en cas de conséquences directes ou indirectes pouvant en résulter
- En cas de perte ou de vol de la carte, le titulaire devra en informer l'enseigne dans les meilleurs délais, par e-mail à l'adresse suivante : **sav@lincroyable.fr**. À réception de cette demande, une nouvelle carte physique ou digitale pourra être émise.
- Dans le cas d'une réédition de carte les points cumulés seront réattribués
- L'Incroyable se réserve le droit d'appliquer des frais de réédition

6. Utilisation de la carte fidélité via Mobile Wallet (Apple/Android)

La carte de fidélité L'Incroyable peut être ajoutée au portefeuille numérique du client via les applications Apple Wallet (iOS) ou Google Wallet (Android).

Fonctionnalités disponibles :

- Présentation de la carte dématérialisée en caisse (lecture du QR code/barcode),
- Accès au solde de points actualisé (selon les capacités techniques du wallet),
- Réception de notifications liées à des offres spécifiques, rappels de validité de bons ou avantages à utiliser (si le client a accepté les notifications).

6.1 Conditions d'utilisation

Le client est seul responsable de l'installation et de la bonne utilisation de son application Wallet. L'Incroyable ne saurait être tenu responsable en cas de dysfonctionnement de l'application Wallet liée au système d'exploitation du client ou à une version obsolète de son appareil.

En cas de perte, de vol ou de changement de téléphone, le client peut réinstaller sa carte en se connectant à son compte fidélité ou en contactant le service client.

6.2 Protection des données du Mobile Wallet

Aucune donnée bancaire n'est associée à la carte fidélité dématérialisée.

L'usage de la carte via le Wallet implique l'acceptation des présentes conditions générales et des conditions propres aux applications Apple Wallet et Google Wallet.

7. Données personnelles & protection des données

L'Incroyable attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée de ses clients. À ce titre, elle s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la loi « Informatique et Libertés » modifiée.

Dans le cadre de l'adhésion au programme de fidélité, des données personnelles sont collectées (nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, date de naissance, code postal, etc.). Ces données sont utilisées exclusivement pour :

- La gestion du programme de fidélité
- L'envoi de communications marketing (emails, SMS, notifications push), sous réserve du consentement préalable
- La réalisation de statistiques sur les comportements d'achat

Le Client dispose à tout moment des droits suivants : accès, rectification, suppression, opposition, limitation, portabilité, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès (article 40-1 de la loi du 6 janvier 1978). Ces droits peuvent être exercés en contactant le service client à l'adresse suivante : sav@lincroyable.fr.

Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Enfin, le Client peut retirer son consentement à tout moment pour l'envoi de communications marketing.

Pour plus d'informations, la Politique de protection des données personnelles de L'Incroyable est disponible à l'adresse suivante : <https://www.lincroyable.fr/rgpd>

8. Responsabilité & Gestion des litiges

L'Incroyable s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires visant à assurer le bon fonctionnement du programme de fidélité

Toutefois, sa responsabilité ne pourra être engagée :

- En cas d'indisponibilité du programme de fidélité du fait d'un cas de force majeure ou imputable au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers
- En cas d'interruption momentanée pour des raisons techniques ou de maintenance
- En cas d'utilisation frauduleuse par un tiers desdits avantages

L'adhérent du programme de fidélité est responsable de l'utilisation du programme de fidélité. En cas d'usurpation, il devra avertir immédiatement L'Incroyable pour clôturer son compte.

Le droit français s'applique aux présentes conditions de vente.

Pour toute réclamation, le Client doit s'adresser en priorité au service Client de LINCROYABLE par courrier à LINCROYABLE 15 rue des Coopérateurs 59220 DENAIN ou encore par email à l'adresse sav@lincroyable.fr.

Conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, en cas d'échec de la réclamation faite auprès du service client de LINCROYABLE le client pourra soumettre le différend qui l'oppose à LINCROYABLE au médiateur suivant :

- SAS MEDIATION SOLUTION
- 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost
- Site web : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>
- Adresse e-mail : contact@sasmediationsolution-conso.fr

Au niveau européen, les Clients sont invités à se rendre sur la plateforme de règlement en ligne des litiges suivante <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

A défaut d'accord amiable entre les Parties à l'issue d'une de ces procédures, le litige sera soumis aux tribunaux français compétents.

9. Loi applicable et tribunal compétent

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises à la loi française. En cas de litige, une solution amiable sera, au préalable, recherchée. Tout litige relatif à l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

10. Modification ou arrêt du programme

- Pour toute demande de suppression de compte, contacter le support client à l'adresse : sav@lincroyable.fr
- La suppression du compte entraîne la perte définitive de l'ensemble des avantages fidélité
- La suppression d'un compte en ligne implique également la suppression du compte fidélité
- La suppression d'un compte fidélité n'entraîne pas la suppression du compte en ligne
- L'Incroyable se réserve le droit de modifier ou interrompre le programme à tout moment, après information préalable en magasin et/ou par email
- La suppression d'un compte fidélité par l'incroyable peut intervenir après 12 mois sans utilisation de la carte
- La fin du programme ou la suppression d'un compte n'ouvre droit à aucune indemnité ou contrepartie

11. Contact

Pour toute question relative au programme de fidélité, les clients peuvent s'adresser :

- Sur le site internet : www.lincroyable.fr ou sav@lincroyable.fr
- En magasin
- Ou contacter : Service Fidélité L'Incroyable – 15 rue des coopérateurs 59220 Denain