

## CONDITIONS GÉNÉRALES – PROGRAMME DE FIDÉLITÉ DE PANOS

### 1. Généralités

Les présentes conditions générales (dénommées ci-après les “Conditions Générales”) sont d’application pour toutes les personnes qui sont membres du programme de fidélité PANOS (dénommées respectivement ci-après “Membre ou Membres“ et “Programme de fidélité”) et règlent exclusivement la relation contractuelle entre le Membre et la SA DELI, dont le siège social est situé à 9420 Erpe-Mere, Joseph Cardijnstraat 52, BCE 0422.571.986, TVA BE 422.571.986, RPM Gand, division Termonde (dénommée ci-après “DELI”).

Les Conditions Générales sont valables à partir du 1er mai 2018 et remplacent intégralement toutes les autres conditions et modalités relatives au Programme de fidélité (et/ou les anciennes cartes de fidélité ou anciens programmes de fidélité, à l'exception du programme de fidélité de Panos Rail).

Deli se réserve le droit d'apporter, à tout moment et unilatéralement des modifications aux Conditions Générales sans avoir l’obligation d’en informer les Membres individuellement et sans que ces modifications ne donnent droit une indemnisation pour les Membres. Toutes les modifications apportées aux Conditions Générales seront publiées sur le site internet PANOS de DELI ([www.panos.be](http://www.panos.be)) (ci-après dénommé le “Site internet”) et dans l'application mobile PANOS (ci-après dénommée l’“App Panos”). Le Titulaire s'engage à consulter régulièrement les Conditions Générales sur le Site internet ou sur l'App Panos.

La participation au Programme de fidélité par l'enregistrement sur le Site internet, l’utilisation d'une carte de fidélité et/ou l'utilisation de l'app Panos (cf. infra), vaudra comme acceptation des Conditions Générales les plus récentes. En cas de non-acceptation des Conditions Générales modifiées, le Membre doit en informer DELI, ce qui mettra fin à l’adhésion. Les Membres qui utilisent l'App Panos peuvent le faire directement dans l’app. Veuillez donc à lire minutieusement les conditions au préalable.

### 2. Adhésion

Le Programme de fidélité est un programme qui permet aux Membres d’épargner des points de fidélité lors des achats dans les points de vente PANOS participants (dénommés ci-après les “Points de vente”). Le Programme de fidélité n'est accessible qu'aux personnes physiques qui font enregistrer leur adhésion d'une des manières suivantes :

- Vous pouvez devenir Membre par l'enregistrement de la Carte de fidélité physique (cf. Point 3) via le site internet ou l’App Panos. À défaut d'enregistrement de cette carte, vous n’êtes pas membre du Programme de fidélité et ne pouvez pas bénéficier des avantages du programme ;
- Si vous n'avez pas de Carte de fidélité physique, vous pouvez devenir Membre en parcourant la procédure d'enregistrement complète dans l’App Panos.

L'adhésion n'est pas ouverte aux personnes morales ou aux exploitants, aux collaborateurs indépendants ou membres du personnel temporaires ou à temps plein des points de vente participants. DELI se réserve toujours le droit de refuser l'adhésion au Programme de fidélité, sans aucune motivation.

L'Adhésion n'est pas autorisée aux enfants de moins de treize ans. En cas d'enregistrement via le site internet ou l'App Panos, l'adhésion d'enfants qui sont sous cette limite d'âge sera expressément refusée.

### **3. Carte de fidélité**

L'enregistrement de l'adhésion, la collecte des points ou l'encaissement de vos avantages se fait soit via une Carte de fidélité physique (dénommée ci-après la "Carte physique") soit via la Carte de fidélité numérique dans l'App Panos (dénommée ci-après la "Carte numérique"). Les deux cartes ne sont qu'un instrument pour la participation au Programme de fidélité et ne constituent pas en soi l'adhésion.

#### **3.1 Carte physique**

La Carte physique est remise gratuitement et sans aucune obligation d'achat par DELI (ou par un point de vente participant) aux personnes physiques. Cette carte est strictement personnelle, non transférable et est pourvue d'un numéro unique. Une personne ne peut enregistrer qu'une seule Carte physique.

La Carte physique reste en tout temps la propriété de DELI et sa restitution peut être exigée à première demande. Cette carte est activée par l'enregistrement sur le site internet ou l'App Panos. Sans cet enregistrement, on ne peut pas être membre du Programme de fidélité (cf. Point 2).

Toute perte ou tout vol ou dommage à la Carte physique doit être immédiatement communiqué à DELI. Le cas échéant, une nouvelle Carte physique peut être délivrée. Les points épargnés peuvent être récupérés sur une nouvelle carte que si le Membre a enregistré la carte perdue via le site internet ou l'App Panos.

#### **3.2 Carte numérique**

La Carte numérique est créée dans l'App Panos en parcourant la procédure d'enregistrement complète dans l'App Panos. Cette carte est strictement personnelle et seule une carte peut être créée par personne.

Une Carte physique peut aussi être enregistrée via l'App Panos, cette application créant alors automatiquement une Carte numérique. Ensuite, on peut faire usage selon sa propre préférence de la Carte physique, ou bien de la Carte numérique dans l'App Panos.

### **4. App Panos**

L'App Panos peut être téléchargée gratuitement via l'Apple App Store ou le Google Play Store. Du fait de la grande diversité de smartphones et des systèmes d'exploitation, DELI ne peut pas garantir le fonctionnement ou le soutien correct de l'App Panos sur tous les appareils ou tous les systèmes d'exploitation.

Par le téléchargement de l'App Panos, vous obtenez un droit non exclusif et non transférable d'utiliser l'application de votre appareil doté d'un système d'exploitation Apple ou Android. Ce droit

d'usage est limité à une utilisation normale, conformément aux présentes conditions et à la législation en vigueur. Vous n'êtes pas autorisé à distribuer et/ou mettre à disposition l'App Panos, de quelque façon que ce soit, ni à relier l'App Panos à un réseau permettant à d'autres appareils d'utiliser l'App Panos. Vous n'êtes pas autorisé à désassembler le l'App Panos, à le décompiler ou à le soumettre à de l'ingénierie inverse. Vous ne pouvez pas utiliser l'App Panos pour des spam, du phishing ou des actions illicites similaires. Il est strictement interdit d'obtenir un accès non autorisé aux profils des autres membres.

DELI ne peut pas garantir que l'App Panos soit toujours sans erreur et fonctionnera sans interruption, mais nous recherchons bien entendu à fournir une expérience optimale pour les utilisateurs.

Les Membres qui font usage de l'App Panos sont au courant des risques et des limitations qui sont liés à l'utilisation de l'internet et de l'App Panos. Ils connaissent également les risques relatif au stockage ou à l'échange des informations par voie électronique.

DELI ne peut pas être tenue responsable des dommages (directs ou indirects), dus à l'utilisation de l'App Panos ou d'internet.

## **5. Avantages du Programme de fidélité – Utilisation des cartes**

Lors de chaque achat de 1 EUR minimum dans un Point de vente Panos participant, dans lequel le client fait scanner la Carte physique ou la Carte numérique, des points sont enregistrés sur la carte précitée. Sauf si cela est indiqué dans le point de vente, le site internet ou l'App Panos, chaque tranche d'achat de 1 EUR donne droit à 10 points. Le montant net des achats (prix des produits achetés diminués des éventuelles remises, promotions, produits bonus gratuits, etc.) fait l'objet d'un enregistrement.

Les points sont accordés par achat. Pour l'enregistrement des points, les montants inférieurs à 1 EUR ne peuvent pas être reportés pour un achat suivant. Le scannage de la carte et l'enregistrement des points sur base d'un ticket relatif à un achat précédent n'est pas possible.

Les points épargnés peuvent être échangés dans un Point de vente Panos participant contre des produits gratuits (dénommés ci-après les "Produits de récompense"). Les Cartes de client physiques ou numériques ne constituent pas un moyen de paiement. Lors de l'obtention de chaque tranche de points, le nombre de points peut être échangé contre le produit de récompense correspondant. La liste des tranches de point et des produits de récompense est consultable sur le site internet et dans l'App Panos. Attention, l'offre des Produits de récompense peut être modifiée à tout moment au gré de DELI. L'échange des points pour un Produit de récompense s'opère par le scannage de la Carte physique ou numérique dans un des Points de vente Panos participants. Les avantages liés à la Carte de Fidélité ne peuvent pas être cumulés avec les avantages d'autres actions promotionnelles dans les points de vente Panos.

En cas d'absence d'utilisation de la Carte physique ou numérique pendant six mois après le dernier scan, tous les points épargnés sont perdus automatiquement et de plein droit. Le seul abus du Programme de fidélité et/ou une des cartes entraînent l'exclusion immédiate et définitive de l'adhésion et la désactivation des deux cartes.

L'épargne et l'échange des points ne sont possibles que dans les points de vente Panos City. Vous pouvez prendre connaissance des points de magasin participants dans l'app ou sur le site web.

## **6. Responsabilités du Client**

DELI met tout en œuvre pour veiller au mieux à ce que tant les points que les Produits de récompense soient accordés correctement, mais elle ne peut pas être tenue responsable dans le cas où elle était dans l'impossibilité raisonnable d'honorer ses obligations.

DELI se réserve le droit de vérifier l'exactitude des points de fidélité accordés et de corriger ce nombre si, à son estime, des erreurs ont été commises, sans que cela ne puisse donner lieu à une quelconque plainte.

Les Membres du Programme de fidélité restent toujours responsables en propre de la gestion de leur Carte physique, de leur Carte numérique de même que de l'App Panos.

En toute hypothèse, et sans aucune exception pour ce qui concerne le fondement de la responsabilité, la responsabilité de DELI est limitée au montant des avantages qui ont été ou seraient octroyés du chef de l'adhésion et des achats effectués.

## **7. Protection de la vie privée**

Dans le cadre de la réalisation du Programme de fidélité, DELI traite certaines informations au sujet des Membres (dénommée ci-après les "Données à caractère personnel"). DELI attache une grande importance à la protection de ces Données à caractère personnel et s'engage à traiter celles-ci conformément au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 (dénommée ci-après le "RGPD"), également connu sous l'abréviation anglaise "GDPR".

Lors de l'enregistrement via le site internet ou l'App Panos, vous mettez des Données à caractère personnel à disposition pour créer votre adhésion personnelle. Ces Données à caractère personnel seront nécessaires pour l'exécution et le fonctionnement corrects du Programme de fidélité. Si vous souhaitez compléter votre profil plus tard et/ou adapter vos paramètres personnels, vous pouvez le faire via l'App Panos.

DELI fait, en particulier, usage de vos données à caractère personnel pour :

- Vous offrir une prestation de services individuelle, à l'occasion de laquelle tant des promotions personnelles que les communications (in-app) nécessaires vous sont envoyées. Vous ne recevrez toutefois jamais les communications commerciales et/ou des promotions de tiers ;
- Effectuer les enquêtes (statistiques) en vue d'améliorer toujours davantage ses produits et services ;
- Pouvoir répondre rapidement et efficacement à vos questions et plaintes;
- Offrir le soutien technique nécessaire pour l'usage de l'App Panos ;
- Contrer l'abus et la fraude.

Les Données à caractère personnel qui ont été traitées par DELI dans le cadre du Programme de fidélité sont conservées jusqu'au plus tard deux ans après la dernière interaction. On entend par l'interaction : l'utilisation de l'App Panos, de la Carte de fidélité physique ou numérique, la participation à des concours ou enquêtes, ...

Si vous voulez en savoir plus au sujet de la politique de protection de la vie privée de DELI, nous vous invitons à prendre connaissance de la politique générale de protection de la vie privée qui détaille

pourquoi et de quelle manière les Données à caractère personnel précitées seront traitées dans ce contexte, à qui elles seront communiquées et quels sont vos droits, et quelles sont les obligations de DELI sur ce plan. Vous pouvez prendre connaissance de la politique de protection de la vie privée via sur le site internet.

## **8. Retrait de la qualité de membre**

Tout Membre peut, à tout moment, avec ou sans motif, mettre fin à son adhésion par l'envoi d'une lettre recommandée à DELI ou directement dans l'app. Le cas échéant, le Membre renverra la Carte physique à Deli.

## **9. Perte ou cessation de la qualité de membre**

DELI se réserve le droit d'annuler à tout moment le Programme de Fidélité et/ou l'utilisation des cartes ou de les remplacer par un autre programme.

DELI se réserve le droit de, pour des raisons propres, suspendre immédiatement l'adhésion ou d'y mettre complètement fin, et ce sans qu'aucune motivation ne soit requise. Le cas échéant, le compte et la(les) carte(s) seront désactivée(s) et les deux cartes seront rendues inutilisables.

## **10. Dispositions générales**

### *Nullité*

La nullité ou la non-applicabilité d'une disposition des présentes conditions, ou d'un élément d'une quelconque disposition, n'a aucune influence sur la validité et l'applicabilité des autres dispositions des présentes Conditions générales.

### *Renonciation*

Si DELI s'abstient ou néglige d'exercer ses droits découlant des présentes Conditions Générales (où d'une violation des celles-ci), cela ne sera jamais interprétée comme constituant une renonciation à ces droits.

### *Tribunal compétent*

Le Programme de fidélité, de même que toutes les autres conséquences qui en découlent, sont exclusivement soumis au droit belge. Tous les litiges qui découleraient du Programme de fidélité relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Termonde.

Le contenu des présentes Conditions Générales peut être adapté, la dernière adaptation datant du 30/05/2018.