



Conditions Générales d'Utilisation du Programme de Fidélité - le 30/10/2024

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) régissent l'accès et la participation au programme de fidélité (ci-après dénommé le « Programme de Fidélité »), mis en place par la société Refectory, Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital social de 18 371,17 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Lille sous le numéro 810 785 055, dont le siège social est situé au 72 chemin de la Campagnerie, 59700 Marcq-en-Baroeul (ci-après désignée « Société organisatrice »). Le Programme de Fidélité a pour objectif de récompenser la fidélité des clients en leur offrant des avantages exclusifs.

Les CGU s'appliquent à tout client ayant adhéré au Programme et sont disponibles sur le site internet de Refectory et son application mobile.

1. Adhésion au Programme de Fidélité

1.1. Conditions d'adhésion

L'adhésion au Programme est volontaire et ouverte uniquement aux personnes physiques qui sont clientes de Refectory et dont l'entreprise est référencée sur nos itinéraires de livraison.

L'adhésion n'est pas automatique et doit être effectuée à l'initiative du client (ci-après « le Client »).

1.2. Gratuité

L'adhésion au Programme de Fidélité est gratuite.

1.3. Procédure d'adhésion

Pour s'inscrire au Programme, le Client doit créer un compte sur le site internet Refectory ou son application mobile; activer l'adhésion au programme dans son espace personnel et accepter de recevoir les communications associées. En souscrivant au Programme de Fidélité, le Client recevra les communications de Refectory liées au Programme.

REFECTORY

Le Client est responsable de l'exactitude des informations fournies lors de l'inscription.

1.4. Données de souscription

Pour souscrire au Programme de Fidélité, le Client est tenu de fournir les informations suivantes, sans lesquelles l'adhésion ne pourra être validée :

- **Date de naissance**
- **Type de cuisine préférée**
- **Régime alimentaire**
- **Jour de télétravail**

Ces informations sont indispensables pour personnaliser l'expérience du Client au sein du Programme. Elles sont collectées dans le strict respect des lois en vigueur sur la protection des données personnelles. La Société organisatrice s'engage à utiliser ces données exclusivement pour améliorer les services proposés au Client, sans jamais les revendre ni les partager avec des tiers non autorisés.

Le Client peut à tout moment désactiver les communications tout en restant inscrit au programme de fidélité dans son espace personnel, rubrique "Gestion des communications".

2. Désinscription et Suppression du Compte

Le Client peut se désinscrire du Programme en contactant le service client. Le solde de points sera supprimé, mais l'historique du Programme sera conservé pour des raisons de gestion.

3. Fonctionnement du Programme de Fidélité

3.1. Accumulation de points

Le Programme repose sur un système de points :

- Chaque commande passée donne droit à 10 points, attribués **lors de la livraison de la commande**.
- Les commandes d'un montant inférieur à 6,90 € (hors codes promotionnels, participation incluse) ne sont pas éligibles à l'accumulation de points.

REFECTORY

- Les commandes passées avec une participation employeur sont bien prises en compte pour l'accumulation de points.
- Les commandes effectuées via un compte professionnel ne sont pas éligibles.
- Une commande utilisant une récompense du programme de fidélité est également éligible à l'accumulation de points, à condition qu'elle respecte les conditions du point précédent. Autrement dit, le montant total de la commande, après application de la récompense, doit dépasser 6,90 € pour être comptabilisé.
- Le programme de fidélité est limité à un maximum de 250 points accumulés.

Exemple 1 : Commande avec un code promotionnel de 2 €

- **Montant total de la commande** : 8,90 €
- **Code promotionnel appliqué** : -2 €
- **Montant payé par le client** : 6,90 €

Dans cet exemple, même après l'application du code promotionnel de 2 €, le montant payé par le client est de 6,90 €, ce qui est exactement le seuil minimum requis pour l'accumulation de points. Par conséquent, cette commande serait éligible pour accumuler des points.

Exemple 2 : Commande avec une participation employeur de 3 € et un code promotionnel ajusté

- **Montant total de la commande** : 10 €
- **Participation employeur** : -3 €
- **Montant avant application du code promotionnel** : 7 €
- **Code promotionnel appliqué** : -0 € (le code promotionnel n'est pas appliqué car il ne permettrait pas de respecter le minimum de 7 €)
- **Reste à charge pour le salarié** : 7 €

Dans cet exemple, le montant total de la commande est de 10 €. Après application de la participation employeur de 3 €, le montant restant est de 7 €. Comme le reste à charge pour le salarié est exactement de 7 €, le code promotionnel de 2 € ne peut pas être appliqué car cela ferait tomber le montant en dessous du seuil de 7 €.

REFECTORY

Éligibilité : Le montant restant à charge pour le salarié est de 7 €, ce qui est suffisant pour rester éligible à l'accumulation de points dans le Programme de Fidélité. La commande **reste donc éligible** car le client a payé au moins 7 € après application de la participation employeur.

Exemple 3 : Commande avec une participation employeur de 3 € et un code promotionnel de 3 €

- **Montant total de la commande** : 9 €
- **Code promotionnel appliqué** : -3 €
- **Montant pris en compte pour l'éligibilité** : 6 € (9 € - 3 € de code promotionnel)
- **Participation employeur** : -3 €
- **Reste à charge pour le salarié** : 3 €

Dans cet exemple, le montant total de la commande est de 9 €. Après application du code promotionnel de 3 €, le montant considéré pour l'éligibilité est de 6 €. Ensuite, la participation employeur de 3 € est appliquée, réduisant le reste à charge pour le salarié à 3 €.

Éligibilité : Le montant pris en compte après application du code promotionnel est de 6 €, ce qui est **inférieur au seuil de 6,90 €**. Par conséquent, cette commande **n'est pas éligible** à l'accumulation de points dans le Programme de Fidélité.

Le Client accumule des points selon les paliers suivants :

- 1er palier : 5 commandes = 50 points
- 2ème palier : 10 commandes = 100 points
- 3ème palier : 15 commandes = 150 points
- 4ème palier : 20 commandes = 200 points
- 5ème palier : 25 commandes = 250 points

3.2. Expiration des points

Les points accumulés sont valables pour une durée de 6 mois à compter de la dernière commande. Passé ce délai, les points expirent. Le Client recevra une notification 30, 15 et 1 jour avant l'expiration de ses points, ainsi qu'une notification le jour de leur expiration.



3.3. Utilisation des points

Les points accumulés peuvent être utilisés pour obtenir des récompenses. Le Client a la liberté d'utiliser ses points comme il le souhaite, même s'il a atteint un palier supérieur (par exemple, récupérer une récompense du premier palier après avoir atteint le dernier palier).

4. Récompenses

Les récompenses du Programme de Fidélité consistent principalement en des produits alimentaires disponibles à la carte. Les récompenses disponibles varient en fonction de la carte de la semaine, dans la limite des stocks disponibles. Ces récompenses ne peuvent être échangées contre de l'argent.

Les récompenses du programme de fidélité ne sont pas prises en compte dans le calcul des formules.

Exemple : si vous bénéficiez d'un plat gratuit grâce au programme de fidélité, aucune réduction supplémentaire, comme une réduction de 0,50 € sur le dessert, ne sera appliquée.

5. Cas Particuliers

En cas de remboursement d'une commande, les points initialement gagnés ne sont pas perdus; ils sont recredités sur le compte fidélité du Client. En cas d'annulation d'une commande contenant une récompense de fidélité, les points utilisés sont recredités sur le compte fidélité du Client.

6. Canaux d'Utilisation

Le Programme de Fidélité est exclusivement réservé aux commandes effectuées via le service Livraison et le Frigo Connecté.

7. Suspension ou Exclusion du Programme de Fidélité

La Société organisatrice se réserve le droit de suspendre ou d'exclure un Client du Programme de Fidélité en cas de non-respect des présentes CGU, de comportement frauduleux ou d'utilisation abusive du Programme. En cas de suspension ou d'exclusion, le solde de points sera annulé sans possibilité de récupération.

8. Arrêt du Programme de Fidélité

La Société organisatrice se réserve le droit de mettre fin au Programme de Fidélité à tout moment. Les Clients seront informés de l'arrêt du Programme par voie de communication via le site internet de Refectory et son application mobile, avec un préavis d'un mois avant la date effective d'arrêt. Les points non utilisés à cette date seront définitivement perdus.

9. Réclamations - Médiation

Toute réclamation relative au Programme de Fidélité doit être adressée au service client en envoyant un email à l'adresse suivante : hello@refectory.fr. Si aucune solution amiable n'est trouvée, le Client peut recourir à une médiation en conformité avec les dispositions légales en vigueur.

10. Modification du Programme et des CGU

La Société organisatrice se réserve le droit de modifier les présentes CGU ou le Programme de Fidélité à tout moment. Les Clients seront informés de toute modification par voie de communication via le site internet de Refectory et son application mobile. Toute utilisation continue du Programme après les modifications implique l'acceptation des nouvelles conditions.

IN LA BONNE BOUFFE WE TRUST



11. Données Personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre du Programme sont traitées conformément à la Politique de Confidentialité de la Société organisatrice, disponible sur le site internet de Refectory et son application mobile. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de ses données.