

Règlement du programme de fidélité NOA[®], La maison des animaux

Mis à jour au 16 janvier 2019.

Version 1.01

Le programme de fidélité NOA[®] est développé et géré par la société JARDILAND SAS, société par actions simplifiée au capital de 167 896 554,71 euros, dont le siège social est situé au 1, quai Gabriel Péri – 94340 Joinville-le-Pont, France, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le n° 306 844 622 (ci-après «Jardiland»).

Le programme de fidélité (Ci-après le « Programme de fidélité ») est valable dans votre magasin NOA[®] situé au Centre commercial Patton, 49 avenue de la division Leclerc, 50300 Avranches, et sur le site internet <http://www.noa-animaux.com/> (Ci-après le « Site internet »).

Le simple fait de vous inscrire au Programme de fidélité NOA[®] entraîne l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales. Vous pouvez les obtenir sur simple demande, à l'accueil de votre magasin, ou sur le site Internet.

1. Objet du Programme de fidélité

Le Programme de fidélité a pour objet de vous faire bénéficier :

- de points fidélité vous permettant d'obtenir des bons d'achat fidélité;
- des offres promotionnelles signalées en magasin, sur le Site internet et/ou sur nos supports de communications ;
- des offres promotionnelles de nos partenaires ainsi que des avantages et services exclusifs liés au Programme de fidélité ;
- d'avantages spécifiques lors d'évènements ou d'animations organisés par NOA[®] et/ou ses partenaires.

La carte de fidélité NOA[®] n'est en aucun cas un moyen de paiement.

2. Adhésion au Programme de fidélité

2.1 Conditions d'adhésion

Le Programme de fidélité est accessible à toute personne physique âgée de plus de 18 ans agissant en dehors de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (ci-après l' « Adhérent »). Une personne morale (société, comité d'entreprise, association...) ou une personne physique, qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui effectuerait des achats pour son compte, ne peut donc en aucun cas bénéficier ou faire bénéficier à une personne physique (même si cette dernière a adhéré au programme de fidélité) des avantages du Programme de fidélité.

La carte de Fidélité est personnelle et nominative : elle ne peut en aucun cas être transmise ou cédée à des tiers.

2.2 Modalités d'adhésion

Vous pouvez adhérer au Programme de fidélité dans votre magasin NOA® au moment de votre passage en caisse. L'adhésion au Programme de fidélité ne peut être enregistrée et validée que si les renseignements communiqués par vos soins sont complets, lisibles et exploitables.

Adhésion dans votre magasin NOA®

Il vous suffit au moment de votre passage en caisse de communiquer à l'hôtesse/hôte de caisse vos nom, prénom et adresse email. Une carte de fidélité vous est remise accompagnée du dépliant de bienvenue.

Vous garantissez l'exactitude de toutes les informations fournies et serez seul responsable de toute indication erronée, incomplète ou obsolète.

Il vous appartient de maintenir à jour les informations vous concernant en le demandant à votre magasin NOA®. NOA® ne pourra en aucun cas être responsable des conséquences liées à l'absence de mise à jour de vos données personnelles.

De plus, toute modification des données telles que changement d'adresse, d'email, de numéro de téléphone, de nom, etc. ou toute indication obligatoire et/ou pouvant être nécessaire dans le cadre du Programme de fidélité devra être signalée dans les meilleurs délais :

- Sur simple présentation à l'accueil de votre magasin NOA®

- Par courrier postal à l'adresse suivante:

**NOA, La Maison des Animaux/JARDILAND,
1, quai Gabriel Péri
94340 Joinville-le-Pont**

3. Remise d'une carte de fidélité

L'adhésion au Programme de fidélité donne droit à la remise d'une carte de fidélité NOA[®] ainsi que d'une carte porte-clés (mini-carte), utilisable immédiatement (Ci-après la « Carte de fidélité »).

Les points cumulés sur la Carte de fidélité et sur la carte porte-clés (mini-carte) s'additionnent dans le calcul des points ouvrant droit à l'établissement de bons d'achat fidélité.

Il ne pourra être délivré qu'une seule Carte de fidélité par personne physique (même nom, prénom(s), et même adresse). NOA[®] se réserve la possibilité de demander à tout moment tout document permettant de justifier l'identité de la personne souhaitant souscrire ou ayant souscrit au Programme de fidélité, notamment en cas d'homonymie.

Vous vous engagez à utiliser conformément aux dispositions visées dans les présentes conditions générales la Carte de fidélité. A défaut, NOA[®] se réserve la possibilité de retirer et désactiver votre Carte de fidélité dans les conditions visées à l'article 10 « Utilisation frauduleuse de la carte ».

NOA[®] se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions de délivrance de la Carte de fidélité.

4. Acquisition des points achat

La règle d'obtention des points achat est : 1 point par tranche de 3 euros d'achats.

Les points achat sont crédités lors de chaque passage en caisse sur présentation de la Carte de fidélité, en fonction du barème en vigueur. Les montants des achats antérieurs à la date d'adhésion au Programme de fidélité ne seront pas

pris en compte. Le cumul de points achat se fait automatiquement sur les achats effectués par l' Adhèrent dans votre magasin NOA®.

Le montant des achats pris en compte pour l' attribution des points achat est le montant effectivement payé par l' Adhèrent, déduction faite des éventuelles réductions de prix consenties à l' Adhèrent à quelque titre que ce soit. De même, en cas d' utilisation d' un bon d' achat, seul le prix effectivement payé par l' Adhèrent est pris en compte pour le crédit des points achat.

Tous les produits achetés permettent de cumuler des points à l' exclusion des livres, des chèques et cartes cadeaux et des produits signalés en magasin.

Attention : certains magasins Noa® se réservent le droit d' exclure du cumul de point les produits en promotion en vigueur dans le magasin. Nous vous remercions de vous adresser à l' accueil de votre magasin Noa® pour vous assurer de sa politique sur le cumul de points.

Tout retour y compris en cas de rétractation suite à un remboursement de produits ayant donné droit à des points achat, entraînera le retrait du nombre de points achat correspondant à la valeur de la marchandise retournée.

Offre de bienvenue

Lors de l' adhésion au Programme de fidélité, l' Adhèrent se verra remettre une offre (sous forme de coupon dans son dépliant de bienvenue) de doublement des points achat acquis lors de son prochain passage en caisse, valable dans les deux mois suivant la création de la Carte de fidélité, sur présentation de la carte et du coupon (ou du dépliant de bienvenue) dans votre magasin NOA®.

Points Bonus

Certains évènements, animations ou opérations commerciales ponctuelles organisés dans votre magasin NOA® pourront donner lieu à l' obtention de points bonus pour l' Adhèrent.

Les règles de conversion des points bonus en bons d' achat fidélité sont identiques à celles des points achat (cf. Article 6 ci-dessous).

***Validité des points achat* : les points achat restent valables dans la limite des dispositions ci-dessous, à savoir :**

- **Les points achat acquis entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de l'année en cours sont utilisables jusqu'au 31 décembre de l'année suivante. Ainsi, tous les points cumulés en 2019 seront utilisables jusqu'au 31 décembre 2020. A la date d'expiration des points achat, ceux qui n'ont pas été utilisés par le titulaire sont définitivement perdus, sans que l'Adhérent ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.**
- **Les points achat n'ont pas de valeur marchande ou patrimoniale et ne pourront en aucun cas être convertis en espèces. Toute vente ou échange de points achat est interdite.**

***Visualisation des points :* Vos points achat acquis sont crédités sur votre compte personnel. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre solde sur simple demande à l'accueil de votre magasin NOA®.**

5. Les avantages du Programme de fidélité

Les offres fidélité

Vous pourrez bénéficier de réductions tarifaires ou d'offres promotionnelles sur des produits signalés dans votre magasin NOA® et sur nos supports de communication. Ces prix réduits ou ces offres sont exclusivement réservés aux adhérents du Programme de fidélité.

Accès à notre assistance téléphonique gratuite (tel : 09 77 40 05 49 n° Cristal, 24h/24, 7j/7, appel non surtaxé) (Applicable pour les chiens, les chats, les oiseaux, les rongeurs, les poissons, les reptiles, les amphibiens, les insectes et araignées).

Vous pourrez bénéficier par téléphone, et sur simple communication de votre numéro de Carte de fidélité :

- d'informations et conseils spécialisés sur les animaux tels que l'éducation des animaux, sur les media spécialisés, etc.**
- d'une mise en relation avec des professionnels ou des spécialistes proches de votre domicile (vétérinaires, toiletteurs etc.)**

L'assistance téléphonique NOA® ne se substitue pas à une consultation vétérinaire, ni ne peut intervenir pour l'organisation des premiers secours.

***Accès à un service de garde d'animaux (pet sitting) :* Bénéficiez d'un accès à des conditions privilégiées à une plateforme internet spécifique de mise en relation entre particuliers dans le cadre d'une garde d'animaux proposée par la société Yoopies, (SAS au capital de 26 225 euros, dont le siège social est situé 26 rue Richer 75009 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 533 592 051). Dans le cadre de ce partenariat, vous bénéficierez d'une remise de 50% de réduction sur l'abonnement premium 1 mois. Détails des abonnements sur www.yoopies.fr/landing/noa.**

Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles lors de leur collecte, leur traitement et leur utilisation ainsi que vos droits, nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité de Yoopies directement sur leur site.

Avantage crocket : Bénéficiez de 5% de remise immédiate sur les croquettes chiens et chats des marques exclusives de NOA® (Ekuel, Feedeez, Origéa, Canagan). Cette offre est non cumulable avec toute offre fidélité ou promotion en cours et valable dans votre magasin NOA®.

Offre Fidélité 100% croquées ou échangées :

NOA® s'engage à remplacer ou rembourser sous forme d'Avoir le sac d'alimentation quotidienne de votre animal dans un délai de 3 mois si ce dernier n'est pas satisfait.

Attention, vous devrez être en possession de la carte de fidélité NOA® au moment de l'achat du produit pour bénéficier de cet avantage

Cette garantie commerciale valable une seule fois, dans un délai de 3 mois après l'achat, de nos marques exclusives (Origéa, Feedeez, Ekuel, Canagan) pour chien, chat ou petit mammifère, ... sous réserve d'avoir respecté les règles de transition alimentaire indiquées sur le packaging du produit et/ou conseillées par votre animalier.

Le produit doit être rapporté dans votre magasin NOA® dans les deux mois après l'achat, dans son emballage d'origine, être au minimum plein à 70% (2/3 du sac) et accompagné du ticket de caisse. Dans la limite d'un produit vendu à l'unité par ticket de caisse.

Le sac d'alimentation quotidienne de votre animal sera remplacé par un autre sac d'alimentation de valeur identique, la contenance pouvant être différente ou un Avoir du montant du sac figurant sur le ticket de caisse ou sur la facture sera alors effectué dans votre magasin NOA®.

Si vous préférez le remboursement de votre produit, celui-ci se fera sous forme d'Avoir pour une durée d'une année à compter de la date de retour du produit en magasin et est utilisable en plusieurs fois uniquement dans le magasin émetteur. Passé ce délai, vous ne pourrez plus utiliser votre Avoir, ni demander une quelconque indemnisation à cet effet.

Dans le cas où le sac d'alimentation d'origine quotidienne de votre animal n'est plus disponible ou plus référencé chez NOA®, votre conseiller-vendeur vous proposera un autre sac d'alimentation équivalent de valeur identique, la contenance pouvant être différente.

Offre pour l'anniversaire de votre chien ou chat : le jour de l'anniversaire de votre chien ou chat, vous recevrez par email (sous réserve d'avoir accepté d'être contacté par e-mail et d'avoir indiqué la date d'anniversaire de votre animal dans votre magasin NOA®) une invitation vous permettant de bénéficier d'un cadeau surprise, ou d'une remise sur le rayon animalerie (chien et chat) ou sur un service animalerie (selon offre du magasin), valable dans les 10 jours suivant la date anniversaire de votre animal dans votre magasin NOA®. L'offre dont vous pourrez bénéficier sera définie par le magasin NOA® et ces offres ne seront pas cumulatives entre elles.

Autres avantages fidélité : Vous pourrez bénéficier d'autres avantages fidélité de type invitation à des événements spécifiques organisés par NOA®.

6. Conversion des points fidélité NOA® en bons d'achat fidélité

La règle de conversion des points achat en bon d'achat fidélité est la suivante : 50 points cumulés = 5 € de bon d'achat fidélité.

Les bons d'achat fidélité sont valables dans votre magasin NOA® pendant une durée de 3 (trois) mois à compter de leur émission.

Les bons d'achat fidélité seront imprimés en caisse après chaque achat donnant droit à un bon d'achat fidélité.

Votre compte points sera débité automatiquement du nombre de points correspondant à la règle de conversion au moment de l'émission des bons d'achat fidélité.

NOA® ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol du/des bons d'achat fidélité.

7. Utilisation des bons d'achat fidélité

Les bons d'achat fidélité sont utilisables dès le lendemain de leur émission, en une seule fois sur tous les produits et services proposés dans votre magasin NOA®, à l'exclusion des produits faisant l'objet de promotions, des livres, des

chèques et cartes cadeaux et des produits signalés. De plus, ils ne sont pas cumulables avec d'autres offres fidélité sauf mentions spécifiques définies exclusivement par NOA®. Aucun rendu de monnaie ne sera possible sur un achat payé intégralement avec un bon d'achat fidélité.

Les bons d'achat fidélité devront être présentés en caisse au moment de l'achat et avant le paiement de l'achat dans votre magasin NOA®.

Les bons d'achat fidélité sont valables dans votre magasin NOA®, dans la limite de validité indiquée sur le bon d'achat fidélité. Les bons d'achat fidélité ne peuvent être en aucun cas cédés, remboursés, échangés ou vendus.

8. Contact lié à l'octroi d'avantages et au cumul de points Fidélité

Pour toute demande ou question liée à votre Carte de fidélité et à ses avantages et services, vous pouvez contacter le service client NOA® en contactant le Service Client NOA® à l'adresse e-mail suivante : serviceclient@noa-animaux.com.

9. Perte, vol ou détérioration de la Carte de fidélité

En cas de perte ou vol de votre Carte de fidélité, vous devrez, dans les meilleurs délais:

- vous rendre à l'accueil du magasin NOA® pour les en informer
- contacter le Service client NOA® Jardiland via le formulaire de contact disponible sur le Site internet à l'adresse e-mail suivante : serviceclient@noa-animaux.com
- envoyer un courrier à :

NOA, La Maison des Animaux/JARDILAND,

1, quai Gabriel Péri

94340 Joinville-le-Pont

Votre Carte de fidélité sera annulée et remplacée par une nouvelle carte. Dans la mesure du possible, vous conserverez tous vos points précédemment acquis et vos autres avantages. Entre le moment où votre Carte de fidélité a été perdue ou volée et le moment où la déclaration de perte ou de vol est effectuée, NOA® est déchargée de toute responsabilité. L'Adhérent ne saurait réclamer les points qui auraient pu être utilisés dans ce laps de temps ni demander une quelconque indemnisation.

10. Utilisation frauduleuse de la Carte de fidélité

Le Programme de fidélité est un programme visant à procurer des avantages aux clients fidèles de NOA® en fonction des achats qu'ils réalisent dans leur magasin. Ce programme suppose que l'Adhérent respecte les présentes conditions générales du Programme de fidélité et adopte un comportement loyal vis-à-vis de NOA®. En conséquence, NOA® se réserve la possibilité de suspendre le compte fidélité voire de désactiver de manière définitive ledit compte et, le cas échéant, annuler les avantages associés, en cas d'abus de l'Adhérent dans l'utilisation du Programme de fidélité et/ou vis-à-vis de NOA®. NOA® opérera cette suspension et/ou désactivation après en avoir avisé l'Adhérent, par le moyen qui lui semble le plus adéquat, sans que l'Adhérent ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, notamment dans les cas suivants :

- en cas de fraude, de tentative de fraude ou de vol de l'Adhérent dans votre magasin NOA®.**
- en cas d'utilisation inappropriée ou de détournement du Programme de fidélité,**
- en cas d'agissements de nature à perturber le fonctionnement du Programme de fidélité ou le fonctionnement des magasins,**
- en cas de nombre anormalement élevé de transactions sur une même journée d'achats et/ou plusieurs jours,**
- en cas d'incident de paiement non régularisé dans un délai d'un mois à compter de la relance de NOA®,**
- plus généralement, en cas de non-respect des dispositions visées aux présentes conditions générales.**

11. Modifications ou arrêt du Programme de fidélité

NOA® se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et pourra informer l'Adhérent de toute modification significative par le moyen qui lui semble le plus adéquat (affichage en magasin, courrier, emailing, mise à jour des nouvelles conditions générales sur le site www.noa-animaux.com, etc...). La dernière version des conditions générales applicables au Programme de fidélité est consultable sur le Site internet. NOA® invite l'Adhérent à le consulter régulièrement.

NOA® se réserve également le droit de ne pas adresser l'ensemble des offres proposées à tous les porteurs d'une Carte de fidélité.

En cas de suspension ou d'arrêt du Programme de fidélité, NOA® accordera pendant deux mois aux Adhérents la possibilité d'utiliser leurs points fidélité cumulés antérieurement à la notification, ainsi que des avantages de la Carte de fidélité. A défaut d'utilisation à l'initiative de l'Adhérent dans ce délai, les points fidélité et autres avantages du Programme de fidélité seront définitivement perdus.

En aucun cas, l'Adhérent ne pourra exercer quelque recours que ce soit à l'encontre de NOA® et ce pour quelque raison que ce soit. Aucune modification ou suppression du Programme de fidélité ne donnera droit à une indemnisation de l'Adhérent.

12. Informatique et libertés

Dans le cadre de l'adhésion au Programme de fidélité, NOA® collecte et traite des données personnelles vous concernant ce que vous reconnaissez et consentez expressément.

NOA® peut ainsi collecter votre civilité, nom, prénom, adresse postale, électronique et votre numéro de téléphone.

Seules les informations identifiées comme étant obligatoires au moment de leur collecte sont impératives pour adhérer au Programme de fidélité et bénéficier de ses avantages.

Les autres informations collectées sur le Site internet sont demandées par NOA® pour mieux vous connaître et, le cas échéant, vous adresser des communications adaptées mais ne sont pas obligatoires.

Pour les besoins du fonctionnement du Programme de fidélité, NOA® collecte également l'ensemble des informations relatives à vos achats ou à l'utilisation de nos services à chaque fois que vous présentez votre carte de fidélité.

Ces informations font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre à NOA® de traiter vos demandes, de vous faire profiter des avantages du Programme de fidélité et de vous adresser les offres et actualités de NOA® et de ses partenaires le cas échéant. Ces informations permettent également à NOA® de réaliser des études statistiques et marketing et de gérer les cas d'impayés. Ces données sont conservées par NOA® pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées et pourront être conservées ultérieurement à des fins d'archivages et de statistiques.

En cas de non utilisation de la Carte de fidélité par l'Adhérent pendant une période continue de 3 ans (c'est-à-dire aucun achat effectué dans votre magasin NOA® pendant cette période), NOA® supprimera de son fichier client toute donnée à caractère personnel du titulaire de la carte qui aura été collectée dans le cadre du programme de fidélité NOA® et se réserve le droit de désactiver la Carte de fidélité définitivement.

NOA® s'engage à ce que vos données ne soient utilisées uniquement par NOA® pour les besoins de la gestion du Programme de fidélité et de la relation clients.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78 017 du 6 janvier 1978 modifiée, vous êtes informés du fait que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant et qui sont enregistrées dans le fichier Client de NOA®. Ces droits pourront être exercés par courrier adressé à :

**NOA, La Maison des Animaux/JARDILAND,
1, quai Gabriel Péri
94340 Joinville-le-Pont**

13. Responsabilité

NOA® est exonéré de toute responsabilité pour toutes les conséquences, directes ou indirectes, des éventuels dysfonctionnements du Programme fidélité. NOA® fera néanmoins ses meilleurs efforts pour conserver à l'Adhérent, en cas de dysfonctionnement, le bénéfice de ses avantages et de son cumul de points.

14. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de litige nous vous invitons à prendre contact avec notre service client afin de trouver une solution amiable. Toutefois, conformément à l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et au décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatifs à la médiation des litiges de la consommation, vous avez le droit de recourir gratuitement au service de médiation de votre choix, dès lors que le litige lié à la consommation n'a pu être réglé à l'amiable avec le service client de NOA®.

NOA® a choisi MEDICYS (Centre de médiation et de Cyber-services de Règlement Amiable des Huissiers de Justice). Ce dispositif de médiation peut être joint par voie électronique : www.medicys.fr ou par voie postale : MEDICYS – Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice – 73 boulevard de Clichy – 75009 Paris.

Conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, l'une des conditions de l'examen du litige est de pouvoir justifier d'une tentative préalable de résolution amiable du litige directement auprès du service client NOA®.

A défaut, compétence est attribuée aux tribunaux compétents dans le ressort de Créteil (94).

NOS ENGAGEMENTS CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES

NOA® est très attentif au respect de la protection de vos données personnelles. Nous nous engageons à respecter les règles de confidentialité détaillées dans notre Politique de Confidentialité.