CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ G'M

1. OBJET DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ G'M

Le Programme de Fidélité GÉMO, ci-après dénommé « G'M », est un programme développé par VETIR SAS, société au capital de 116 580 000 euros dont le siège social est situé à SAINT-PIERRE-MONTLIMART – MONTREVAULT-SUR-ÈVRE (49111), immatriculée au RCS à ANGERS sous le numéro 322 424 342 ci-après dénommée « GÉMO ».

L'objectif de G'M est d'établir une relation privilégiée entre les magasins GÉMO y compris le site GEMO.FR et les clients ayant adhérés au programme (ci-après dénommés les « membres ») et les faire bénéficier d'offres privilégiées.

Toute adhésion à G'M entraîne l'acceptation pure et simple par le membre des présentes conditions générales d'utilisation.

2. CONDITIONS D'ADHÉSION AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ G'M

Le programme est proposé gratuitement à tout client particulier, personne physique de plus de 16 ans capable juridiquement. Il n'est pas ouvert aux personnes morales ou aux groupements et est réservé à un usage non-professionnel.

G'M est en vigueur dans tous les magasins à l'enseigne GÉMO, situés en France métropolitaine et sur GEMO.FR.

Le membre garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et s'engage à utiliser le programme conformément aux présentes conditions.

3. MODALITÉS D'ADHÉSION AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ G'M

3.1. ADHÉSION À G'M EN MAGASIN

L'adhésion à G'M en magasin se fait auprès des équipes en caisse. Les équipes expliquent le contenu de programme de fidélité G'M au client qui est ensuite invité à donner son consentement oral pour devenir membre G'M. Il est alors invité à donner son adresse e-mail,

son nom et son prénom et sa date de naissance pour créer un compte et valider son adhésion. Le client doit accepter sans réserve les Conditions Générales d'utilisation du Programme de fidélité G'M, qu'il peut consulter en caisse ou sur GEMO.FR, ainsi que l'acceptation de recevoir par mail les informations relatives à son compte fidélité G'M (points cumulés, avantages fidélité).

Le renseignement d'une adresse mail valide et le consentement oral sont obligatoires, à défaut le client ne pourra pas adhérer à G'M.

3.2. ADHÉSION À G'M SUR GEMO.FR

L'adhésion au Programme de Fidélité peut également se faire directement en ligne via le site GEMO.FR, à plusieurs endroits, sur la page d'accueil GEMO.FR, dans la rubrique « Mon compte » ou dans son panier.

Pour cela, le client doit compléter le formulaire électronique d'adhésion disponible sur le site GEMO.FR et accepter les présentes conditions générales d'utilisation.

L'adhésion à G'M ne peut être acceptée par GÉMO que si les renseignements communiqués dans le formulaire « Mon compte » sont complets, lisibles et exploitables.

Seuls les champs du formulaire suivis d'un astérisque ont un caractère obligatoire, étant toutefois précisé que pour permettre à GÉMO de contacter ses membres et leur proposer les avantages offerts, il convient de renseigner l'adresse mail.

Le membre souhaitant adhérer à G'M reconnait avoir pris connaissance et accepter sans réserve les présentes conditions générales d'utilisation du Programme de Fidélité G'M. Ce document est consultable sur le site GEMO.FR en bas de la page « Programme de Fidélité » présente dans « Nos services » .

4. DONNÉES PERSONNELLES

GÉMO a mis en place une politique de Protection des Données afin de vous expliquer comment sont collectées et traitées vos données personnelles. Pour toute information concernant la protection de la vie privée et vos données à caractère personnel, GÉMO vous renvoie vers la page « Politique de protection des données » que vous retrouvez en bas de chaque page du Site GÉMO.

5. AVANTAGES ACCORDÉS AUX MEMBRES G'M

5.1 GÉNÉRALITÉS

Le Programme de fidélité G'M permet au membre de cumuler des points et de bénéficier grâce à ces points, d'avantages ou de récompenses, sous réserve pour le membre de s'identifier au moment de ses achats lors de son passage en caisse en magasin ou de s'identifier en se connectant à son compte client lors d'une commande sur le GEMO.FR.

Les points gagnés ont une durée de validité de 2 ans à compter de la date de leur acquisition.

5.2 LE GAIN DE POINTS

Le membre reçoit 30 points de Bienvenue lors de son adhésion, versés dans les 24 heures de son adhésion.

Pour chaque achat, qu'il soit fait en magasin ou sur GEMO.FR, le membre G'M cumule des points sur la base du barème suivant :

1€ dépensé = 1 point versé sur son compte fidélité

Cette offre est valable toute l'année, et s'applique sur le montant net payé par le membre G'M. Les points sont crédités le jour de l'achat dans le compte du membre.

Les points versés peuvent être retirés en cas de retour d'un ou plusieurs produits (sur base du montant de points préalablement versés).

En complément du Bienvenue de 30 points et des points cumulés avec ses achats, le membre peut cumuler des points supplémentaires :

- En renseignant ses proches dans son compte client : 10 points seront attribués au membre dans son compte et ce à chaque ajout de proche dans le compte et dans la limite de 10 proches ajoutés. Les 10 points sont attribués le lendemain de la complétion, dès lors que le nom, le prénom, la date de naissance, le sexe et le type de lien de parenté du proche sont renseignés. Toutes modifications des données liées au proche renseigné n'entraineront pas l'attribution des 10 points supplémentaires.

- En téléchargeant sa carte de fidélité dans son Wallet : 20 points. La désinstallation de la carte G'M dans le Wallet entrainera le retrait de 20 points.

- En acceptant de recevoir des communications commerciales par mail : 10 points. La désinscription à la réception des mails d'actualité commerciale entrainera le retrait de 10 points.

- En acceptant de recevoir des communications commerciales par sms : 10 points. La désinscription à la réception des sms d'actualité commerciale entrainera le retrait de 10 points.

- En répondant à un questionnaire (une enquête) reçu par mail de la part de GÉMO : 5 points. L'ajout de points sur le compte fidélité du membre est réalisé dans un délai de 30 jours après la fermeture du questionnaire.

- En déposant un avis sur un produit acheté en répondant au questionnaire envoyé par mail par le partenaire « Avis vérifiés » : 5 points par avis déposé, dans la limite de 4 avis produits déposés tous les 2 mois.
  Un avis déposé par un autre moyen que le partenaire Avis Vérifiés ne fait pas l'objet d'un gain de 5 points. Les avis produits, jugés illicites et inappropriés selon les critères imposés par AFNOR certification, peuvent faire l'objet d'une suppression. Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis. Dans ce cadre, les avis produits ne feront pas l'objet d'un gain de 5 points.

- En déclarant sa grossesse et la date prévue d'accouchement : 50 points + la livraison gratuite à domicile pendant 1 an. La déclaration de grossesse se fait uniquement en magasin GÉMO et est soumise à la présentation d'un justificatif (certificat de grossesse établi par la CAF), pour permettre la complétion de la date prévue d'accouchement dans le compte du membre. Ce justificatif n'est ni collecté, ni conservé par GÉMO.

La livraison gratuite à domicile pendant 1 an est effectuée à partir de la date à laquelle la date d'accouchement prévue est complétée dans le compte du membre, et non à partir de la date d'accouchement prévue.

- En présentant sa carte Famille Nombreuse, en magasin uniquement : 5 points à chaque achat en magasin ou sur GEMO.FR. Le collaborateur GÉMO renseigne la date de fin de validité de ladite carte dans le compte du membre afin que le gain de points soit crédité automatiquement à chaque achat pendant les 3 ans de validité de la carte Famille Nombreuse. Au-delà des 3 ans de validité, le membre devra présenter une nouvelle carte Famille Nombreuse pour bénéficier du gain de points.

Le crédit de ces points supplémentaires se font le lendemain dans le compte du membre, excepté le crédit de point pour la réponse à un questionnaire envoyé par GÉMO qui est effectué dans un délai de 30 jours après la fermeture du questionnaire.

Exclusion du gain de points

Le gain de points ne se fait pas dans les cas suivants :
- Le montant du ticket est inférieur à 1€ ;
- L'achat d'une carte cadeau ;
- L'achat de services (frais de livraison, retouches, etc) ;
- Les sacs vendus en caisse ;
- La location d'articles GÉMO via GÉMO Location.

5.3 LES AVANTAGES OU RÉCOMPENSES EN ÉCHANGE DE POINTS

- Le membre peut échanger ses points cumulés contre des bons cadeaux valables en magasin et sur le site GEMO.FR.
  3 bons cadeaux avec des valeurs différentes sont accessibles :
  - pour 125 points : un bon d'une valeur de 5€
  - pour 250 points : un bon d'une valeur de 13€
  - pour 350 points : un bon d'une valeur de 20€

  Exclusion : un bon cadeau, peu importe sa valeur faciale, ne peut être utilisé dans les cas suivants :
  - Utilisation durant un même achat de plusieurs bons cadeaux G'M (ex : cumuler 5€ + 13€ de réduction pour un même achat) ;
  - Achat de cartes cadeaux ;
  - Achat de bijoux ;
  - Achat de services (livraison, retouches...) ;
  - Achat de sacs de clientèle en caisse ;
  - GÉMO Pro.

- Le membre peut utiliser ses points pour obtenir une place ou une entrée auprès des partenaires de GÉMO (consultable sur la page : https://activites.gemo.fr/) répartis sur l'ensemble du territoire France métropolitaine et en Corse en échange de 100 points et en renseignant un code spécifique lors du choix de l'activité sur GEMO.FR.

  Exclusion : Les codes activités ne peuvent être utilisés dans les cas suivants :
  - Activités auprès d'un établissement non-partenaire du programme de fidélité G'M ;
  - Au-delà de la période de validité de 1 an du code activité.

- Le membre peut utiliser ses points pour faire un don de 10€ auprès d'une association partenaire de GÉMO. En échange de 150 points, 10€ sont reversés par GEMO à l'association choisie par le membre parmi les associations proposées par GEMO.

Comme pour les activités, cela se fait par le biais d'un code spécifique à renseigner lors du choix de l'association sur GEMO.FR.
Un code pour un don est généré en échange de 150 points. Le membre peut générer ce code sur gemo.fr après connexion.
Le don de 10€ à une association en échange de 150 points, ne donne pas lieu à l'édition d'un reçu fiscal permettant de bénéficier d'un crédit d'impôt ni pour le client ni pour GÉMO.

- Le membre peut utiliser ses points pour faire un don de points à un autre membre du programme de fidélité G'M.
  Le membre peut générer ce don via son compte fidélité sur GEMO.FR, rubrique Mon programme de fidélité G'M, où il devra renseigner le nombre de points qu'il souhaite donner, le mail et la date de naissance du bénéficiaire des points. Le nombre de points donnés est libre.

5.4 UTILISATION DES POINTS

Le membre peut utiliser ses points à tout moment dès lors qu'il a atteint le premier palier permettant d'avoir un avantage.

En magasin, le membre pourra indiquer à l'équipe de vente qu'il a par exemple plus de 125 points et qu'il souhaite profiter de son avantage.

Sur GEMO.FR, le client pourra, une fois connecté à son compte client, activer l'avantage de son choix dans l'espace « Mon programme de fidélité G'M ».

Après utilisation de son bon cadeau, le solde de points du membre sera débité de 125, 250 ou 350 points. Les points accumulés au-delà des 350 points seront conservés. Le nouveau solde de points sera consultable en magasin et sur GEMO.FR.

Dans le cas où un membre détiendrait l'équivalent de plusieurs bons cadeaux c'est-à-dire un solde de points supérieur ou égal à 375 points, il ne pourra pas cumuler ses remises et bénéficier par exemple d'un bon d'une valeur de 25€.

Chaque bon de 5€, 13€ et 20€ devra être appliqué sur des achats distincts. Les achats effectués avec un bon cadeau donneront également lieu au cumul classique de points dans les conditions précitées.

5.5 LES AVANTAGES LIÉS AU STATUT DE MEMBRE G'M

L'adhésion à G'M permet au membre de bénéficier des avantages suivants :

- Un cadeau offert pour son anniversaire. Le cadeau d'anniversaire se présente sous la forme d'un article d'une valeur maximale de dix euros (10€) à venir choisir parmi les articles proposés à la vente uniquement en magasin, entre 15 jours avant la date anniversaire et 30 jours après la date anniversaire du membre. Le cadeau d'anniversaire est offert 1 fois par an, sans obligation d'achat, hors bijoux et marque DIM. Tout article d'une valeur supérieure à dix euros (10€) et choisi comme cadeau d'anniversaire n'est pas éligible ; si le prix de l'article choisi comme cadeau d'anniversaire est inférieur à dix euros (10€), le paiement de la différence n'est pas accepté. Le cadeau ne peut faire l'objet d'aucun remboursement en espèce ni d'aucune contrepartie de quelque nature que ce soit et n'est pas échangeable.

- Un cadeau offert pour l'anniversaire de ses proches renseignés dans son compte fidélité Le cadeau d'anniversaire se présente sous la forme d'un article d'une valeur

maximale de cinq euros (5€) à venir choisir parmi les articles proposés à la vente uniquement en magasin, entre 15 jours avant la date anniversaire et 30 jours après la date anniversaire du proche. Le cadeau d'anniversaire est offert 1 fois par an, sans obligation d'achat, hors bijoux et marque DIM. Tout article d'une valeur supérieure à cinq euros (5€) et choisi comme cadeau d'anniversaire du proche n'est pas éligible ; si le prix de l'article choisi comme cadeau d'anniversaire est inférieur à cinq euros (5€), le paiement de la différence n'est pas accepté. Le cadeau ne peut faire l'objet d'aucun remboursement en espèce ni d'aucune contrepartie de quelque nature que ce soit et n'est pas échangeable.

- Un bon d'achat de 10€ pour 35€ d'achat, lorsque le membre renseigne dans ses proches la date de naissance et le prénom de son enfant né dans les 12 derniers mois. Le bon cadeau naissance est disponible dans le compte fidélité du membre pendant une durée de 3 mois, valable une seule fois sur les rayons bébé chaussures et textile, hors achat de cartes cadeaux ou règlement de services (livraison, retouches), hors bijoux, hors DIM. Offre cumulable avec les promotions en cours. Le bon cadeau naissance n'est pas cumulable avec les bons cadeaux fidélité.

6. CONSULTATION DU COMPTE FIDÉLITÉ

Le membre peut, à tout moment, prendre connaissance des points cumulés sur son compte fidélité, des avantages ou récompenses disponibles, en accédant à son espace personnel « Mon compte » sur le site GEMO.FR après avoir renseigné son login et son mot de passe.

Il peut également prendre connaissance des informations de son compte fidélité G'M en magasin, après s'être identifié en caisse auprès d'un collaborateur.

7. RESPONSABILITÉ

7.1 RESPONSABILITÉ DU MEMBRE

Le fait d'accéder et de naviguer sur le Site constitue de la part du membre une acceptation des Conditions générales d'utilisation du site GÉMO auxquelles il ne peut opposer aucune dérogation non-acceptée préalablement et expressément par GÉMO.

Pour plus d'information, GÉMO vous renvoie vers la page « Conditions Générales d'Utilisation » que vous retrouvez en bas de chaque page du Site GÉMO.

7.2 RESPONSABILITÉ DE GÉMO

GÉMO s'engage à mettre tout en œuvre pour garantir au membre du Programme de Fidélité G'M, une utilisation optimale des services liés à son adhésion.

GÉMO ne saurait en aucune circonstance, être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect ou des éventuels dysfonctionnements du Programme de Fidélité G'M.

Pour plus d'information, GÉMO vous renvoie vers la page « Conditions Générales d'Utilisation » que vous retrouvez en bas de chaque page du Site GÉMO.

8. GESTION DU COMPTE FIDÉLITÉ/MODIFICATION DE DONNÉES PERSONNELLES

Tout changement d'adresse postale ou électronique, de prénom ou de nom, devra être signalé par le membre à GÉMO dans les plus brefs délais, via son espace « Mon compte » sur le site GEMO.FR ou à l'accueil du magasin de son choix.

9. MODIFICATION OU ARRÊT DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ G'M

GÉMO se réserve le droit, à tout moment, de modifier ou d'arrêter le Programme de Fidélité G'M sans avoir à motiver sa décision et sans compensation quelconque à l'égard du membre.

GÉMO se réserve également le droit de modifier les barèmes de cumul de points, tout autre avantage lié au Programme de Fidélité G'M ainsi que les services qui y sont attachés sans avoir à motiver sa décision et sans aucune compensation pour le membre.

Les présentes conditions générales d'utilisation pourront être modifiées à tout moment et sans préavis par GÉMO, ce que le membre accepte sans aucune réserve. Le membre est donc invité à consulter régulièrement la dernière version mise à jour, accessible en permanence sur le site GEMO.FR en bas de la page « Programme de Fidélité » présente dans « Nos services ».

10. LITIGES

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

En cas de litige, GÉMO et le membre tenteront de résoudre celui-ci amiablement. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, GÉMO adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 (qui peut être saisi par ce lien http://www.mediateurfevad.fr). Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de GÉMO, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation Tout litige qui ne serait pas réglé à l'amiable sera porté devant le Tribunal compétent.

11. SERVICE CLIENTS

Pour toute information ou question, le Service Clients Web de GÉMO est joignable :

- par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h30 et le samedi de 9h à 12h30 au 09 69 32 35 19 (coût d'un appel local / appel non surtaxé) ;
- par le formulaire de contact https://aide-contact.gemo.fr/hc/fr ;
- par e-mail serviceclients@gemo.fr ;
- ou par courrier à adresser à GÉMO, Service Clients Web, SAINT-PIERRE-MONTLIMART, 49111 MONTREVAULT-SUR-ÈVRE.