

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDELITE KIABI « EN FAMILLE, TOUT UN PROGRAMME !»

Date de mise à jour : 14 novembre 2024

## PREAMBULE- DEFINITIONS

*Pour faciliter la compréhension des présentes conditions générales d'utilisation du nouveau programme de fidélité, certaines définitions sont proposées, l'emploi du singulier ou du pluriel étant indifférents.*

**Programme** : nouveau programme de fidélité KIABI « En famille, tout un programme ! » objet des présentes Conditions générales d'utilisation.

**Détenteur du Bon cadeau** ou Détenteur : personne désignée par le Membre et sous sa responsabilité exclusive, comme étant le bénéficiaire du Bon cadeau dans le formulaire de demande en ligne de TLC permettant l'émission du Bon cadeau à valoir chez un Partenaire. (rendez-vous à la rubrique « [L'utilisation d'une récompense de type « Bon cadeau »](#) »)

**Compte** : compte client ouvert en ligne par le client sur [kiabi.com](https://kiabi.com) ou sur l'application KIABI disponible sur son Appareil mobile

**Appareil mobile** : tablette ou smartphone du client.

**Achat ou Action** : achat(s) ou action(s) éligible(s) à l'attribution de points définis à [l'article 2.2](#)

**Membre** : client Kiabi ayant créé un Compte et adhéré au Programme régi par les présentes Conditions générales d'utilisation.

**Famille** : communauté créée par un Membre (l'Organisateur) à partir de son Compte et comprenant au moins un autre Membre.

**Magasins Eligibles** : magasins KIABI de France métropolitaine.

**Organisateur** : Membre initiateur ou créateur d'une Famille. Il est le titulaire du Compte à partir duquel la Famille est créée.

**Partenaire** : personnes physiques et/ou morales **partenaires de la Société TLC** proposant des Bons cadeaux à valoir au sein dans leur entreprise dans le cadre du catalogue de Récompenses du Programme. Les conditions d'octroi de ces Bons cadeaux aux Membres et leur délai de validité sont détaillés à [l'article 2.3](#)

**Porteur de Carte** : Membre

**Carte** : soit le support dématérialisé d'adhésion du client au Programme disponible sur son Compte, soit le support matériel ou carte physique de fidélité,

**Niveau** : niveau de fidélité. Le Programme propose 4 niveaux de fidélité détaillés à l'[article 2.1](#)

**Délai** : 12 mois courant à compter du jour où le Membre a obtenu son premier point

**Cagnotte** : cumul des points du Membre disponible sur son Compte

**Récompenses :**

- **Bons cadeaux** dont il est possible de bénéficier sous réserve d'avoir atteint un certain Niveau de fidélité dans le Délai, à valoir auprès du réseau de Partenaires. Les conditions d'accès, d'utilisation et le délai de validité des Bons cadeaux sont précisés à l'[article 2.3](#).
- **Remises** d'un montant variable en fonction du Niveau de fidélité atteint par le Membre dans le Délai, à valoir sur un prochain achat dans les Magasins éligibles ou sur Kiabi.com (hors produits Market Place et seconde main) Appelée aussi Récompense type « Remise »

**ARTICLE 1 – ADHESION AU PROGRAMME DE FIDELITE KIABI « EN FAMILLE »**

**1.1 Conditions et modalités générales d'adhésion**

Le Programme fidélité « En famille, tout un programme ! » est proposé gratuitement à toute personne physique de 18 ans résidant en France Métropolitaine n'agissant pas à titre professionnel, par la société suivante :

La société KIABI EUROPE, société par actions simplifiée au capital de 58 922 010 euros immatriculée au registre de commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro 344 103 270 dont le siège social est situé à HEM (59510) 100 rue du calvaire.

Ci-après « **KIABI** »

**Les partenaires du Programme :**

Les Bons cadeaux qu'il est possible de recevoir lorsque les conditions définies dans le présent Programme sont réunies, sont proposés par la société TLC MARKETING FRANCE, Société à Responsabilité limitée à associé unique au capital de 150 000 euros, dont le siège social est situé au 92 avenue de Wagram, 75017 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 491 414 306 (ci-après « **TLC** »).

TLC fait appel à des Partenaires chez qui ces Bons cadeaux pourront être utilisés. Les conditions de leur acceptation et de leur utilisation sont donc soumises exclusivement aux conditions générales d'utilisation et/ou de vente et / ou de service de TLC et/ou des Partenaires émettant le Bon cadeau choisi par le Membre.

Le Programme est proposé dans les magasins KIABI de France Métropolitaine (Magasins éligibles) **et** pour les clients résidant en France Métropolitaine.

Les **Clients qui ne résident pas en France Métropolitaine** continuent, s'ils y ont adhéré, à bénéficier de l'ancien programme de fidélité conformément aux conditions dudit programme. Cette catégorie de clients ne peut pas bénéficier du Programme même s'ils sont titulaires d'un Compte. Le cumul de points dans les magasins KIABI de France Métropolitaine pour **Clients qui ne résident pas en France Métropolitaine**, s'effectue conformément aux conditions et selon les modalités de l'ancienne version du programme de fidélité KIABI. Les conditions générales de l'ancienne version du programme qui continue à leur être proposées et auxquelles ils ont adhéré, restent disponibles sur leur Compte.

Pour bénéficier du Programme, ses fonctionnalités et ses avantages, le client doit être titulaire d'un Compte client ouvert en ligne, sur [kiabi.com](https://kiabi.com) ou sur l'application KIABI disponible sur son Appareil mobile (tablette ou smartphone).

En adhérant au Programme, le client reconnaît avoir préalablement pris connaissance des présentes conditions générales et les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales d'utilisation sont accessibles sur le site internet [kiabi.com](https://kiabi.com), sur l'application KIABI, les Appareils mobiles des clients ainsi que dans les magasins KIABI éligibles au Programme.

L'adhésion au Programme est gratuite et ne suppose aucun achat préalable en magasin ou en ligne. Pour adhérer et utiliser le Programme, le client doit disposer d'une connexion Internet et du matériel informatique nécessaire dont l'ensemble des coûts, frais, abonnements, taxes et autres dépenses restent à sa charge exclusive.

L'adhésion s'effectue en ligne au moment de la création du Compte sur [kiabi.com](https://kiabi.com) ou sur l'application KIABI disponible sur les Appareils mobiles du client.

Si le client dispose déjà d'un Compte, l'adhésion s'effectue après acceptation des présentes conditions générales d'utilisation en se rendant directement sur Compte.

La création d'un Compte et l'adhésion aux présentes conditions générales d'utilisation du Programme directement, permet de bénéficier immédiatement des fonctionnalités du Programme. Le client peut alors cumuler des points lors [d'Achats ou d'Actions](#) ouvrant droit au cumul de points tels que détaillés ci-après puis, si les conditions sont réunies, débloquer des Récompenses et/ou d'obtenir des avantages en fonction du niveau de Récompense atteint.

Le Compte permet notamment au Membre de :

- consulter son solde de points de fidélité et ses Récompenses ;
- débloquer ses Récompenses ;
- inviter des Membres à rejoindre sa [Famille](#) ;
- s'abonner aux newsletters et communications ;
- mettre à jour ses coordonnées ;
- [se désinscrire du Programme](#) à tout moment.

Pour créer son Compte et adhérer au Programme, le client :

- renseigne sa civilité, ses prénom, nom, courriel (adresse mail), mot de passe et date de naissance ;

- clique sur « Créer mon compte » après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Le numéro de la carte dématérialisée est disponible immédiatement dans son [espace fidélité](#), suite à l'activation de son compte.

Le client ayant adhéré au Programme est appelé Membre.

La carte de fidélité est dématérialisée. Elle est accessible sur le Compte une fois l'adhésion effectuée.

Le client détenteur d'une carte physique de fidélité (remise au titre des anciennes versions du Programme), peut continuer à cumuler des points en présentant sa carte en caisse lors de ses Achats, s'il l'a associée à son Compte au préalable.

### **1.2. Procédure de préinscription dans les magasins éligibles au Programme**

Si le client souhaite adhérer au Programme au moment d'un passage en caisse, il devra fournir, les informations indispensables à sa préinscription à savoir : sa civilité, son prénom, son nom, sa date de naissance et son adresse mail.

Une fois sa préinscription validée en caisse, il recevra une demande de finalisation d'adhésion au Programme sur l'email qu'il aura renseigné en caisse.

Ensuite, le client devra obligatoirement finaliser sa demande d'adhésion au Programme en se connectant à son Compte ou lors de sa création, s'il n'en avait pas déjà un.

L'adhésion est effective une fois le Compte créé ou, s'il a déjà un Compte, une fois que le Client a pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et les a acceptées en cochant sur la case d'acceptation correspondante disponible sur son Compte.

Si le client a fait des Achats lors de sa préinscription, il bénéficiera des points correspondants uniquement s'il poursuit et valide son adhésion sur son Compte conformément à ce qui est dit précédemment.

La préinscription au Programme peut être effectuée uniquement dans les Magasins KIABI situés en France Métropolitaine.

### **1.3 Changement d'adresse ou de nom du titulaire du Compte :**

Tout changement d'adresse ou de nom du Porteur de carte ou Membre titulaire du Compte doit être signalé par celui-ci au service relation client KIABI ([contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com)).

Le Porteur de carte garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et sera seul responsable de toute indication erronée, incomplète, obsolète ou fausse.

### **1.4 Caractère unique et personnel de l'adhésion au Programme**

Le Compte est unique et personnel. Il ne peut en aucun cas être transféré, cédé, prêté ou vendu, ni être utilisé à des fins autres que celles définies par KIABI dans les présentes conditions générales d'utilisation. Les points comme les Récompenses et/ou avantages du Programme ne constituent en aucun cas un moyen de paiement.

## ARTICLE 2 : LES AVANTAGES DU PROGRAMME

### 2.1. Généralités : le cumul de points pour accéder à des Récompenses ou d'autres avantages

Le Programme permet de cumuler des points au moment de certains achats ou grâce à certaines actions. Les points ont une durée de validité limitée à douze mois courant à compter de l'obtention du premier point (le Délai).

Le Membre a 12 mois à compter de l'obtention de son 1<sup>er</sup> point (le Délai) pour atteindre jusqu'à quatre niveaux de fidélité avec son cumul de points.

Voici les 4 niveaux de fidélité composant le Programme :

- Le Niveau Super : de 1 à 49 points
- Le Niveau Top : de 50 à 99 points
- Le Niveau Fantastique : de 100 à 149 points
- Le Niveau Exceptionnel(le) : à partir de 150 points



L'accès aux Récompenses dépend du niveau de fidélité atteint alors que certains autres avantages sont accessibles quel que soit le Niveau.

Dès qu'un Niveau est atteint, même si le membre échange tous ses points contre une Récompense, il conserve son niveau. Il ne redescend pas de niveau sur la période des 12 mois de validité de sa cagnotte.

Au bout des 12 mois, le client redevient Super quel que soit le Niveau qu'il avait atteint.

Pour connaître les modalités et conditions de [l'accès aux Récompenses](#) ainsi qu'aux autres avantages, rendez-vous sur les rubriques concernées.

### 2.2 Conditions et modalités de cumul des points

#### *Les Achats et Actions permettant de cumuler des points*

La présente liste des Achats et Actions éligibles est limitative et exhaustive. Elle est toutefois susceptible d'évoluer au cours du Programme à la discrétion de Kiabi.

Pour plus d'informations, rendez-vous dans la rubrique « [Durée et modification du programme](#) ».

**Achat(s) éligibles** : les achats permettant de cumuler des points sont les achats d'articles neufs, y compris en promotion ou soldés, de la marque KIABI effectués dans les magasins KIABI de France métropolitaine ou sur [kiabi.com](#) (y compris s'ils sont effectués au moyen d'une carte cadeau kiabi); Les achats d'articles de seconde main en magasin KIABI de France métropolitaine ;

Ne donnent pas droit à des points, la liste n'étant pas exhaustive :

- Tous autres achats ou services : service retouches, les cartes cadeaux KIABI, frais de livraison.
- Les achats effectués auprès de nos vendeurs partenaires sur la marketplace kiabi ou encore sur l'application [Beebs.app](#) : « La seconde main pour les familles by kiabi »,
- Les achats effectués dans les magasins KIABI en dehors de la France Métropolitaine.

**Action(s) éligible(s)** : les actions permettant de cumuler des points (Valable uniquement pour les Membres du programme de fidélité KIABI) sont :

- Le dépôt d'un avis produit par un Membre suite à un Achat dans la limite d'un avis déposé par mois par client et sous réserve de modération.
- Lorsque le Membre invite pour la première fois un autre Membre à rejoindre sa Famille,
- Lorsque le Membre renseigne son premier enfant sur son Compte.
- Lorsque le Membre réalise un achat (simultané ou non) sur le canal [kiabi.com](#) et en magasin
- Lorsque le Membre achète au moins un article de seconde main en magasin

**Les points peuvent être cumulés comme suit :**

- 1 point par tranche d'Achat de 5€ inclus
- 5 points lorsque le Membre achète au moins un article de seconde main en magasin KIABI en France métropolitaine
- 5 points lors d'un Achat le mois de l'anniversaire du Membre (offre valable une seule fois par an par client)
- 5 points lorsque le Membre invitera pour la première fois, un autre Membre du Programme à rejoindre sa Famille et qu'il aura accepté cette invitation (offre valable une seule fois par client)
- 10 points lors du premier Achat pour les nouveaux Membres (offre valable une seule fois par client)
- 10 points lors du 2<sup>ème</sup> Achat dans les 60 jours suivant le premier (offre valable une seule fois par client)
- 15 points lorsque le Membre déposera un avis (après modération) produit suite à un Achat (limite d'1 avis déposé par mois).
- 15 points lorsque le Membre réalise un achat (simultané ou non) sur nos deux canaux de vente différents :Un achat en ligne sur [kiabi.com](#) et un achat dans l'un de nos magasins en France métropolitaine . (offre valable une seule fois par an par client)

*Les montants auxquels il est fait référence sont entendus hors frais de livraison ou frais de port et après déduction d'éventuelles remises ou réductions.*

Le cumul de points s'effectue au moment de l'Achat ou Action, sauf :

- En cas d'achat sur kiabi.com sans Compte, (commande en mode « invité ») : les demandes d'adhésion ou de création de Compte après une commande en mode « invité » ne permettent pas de cumuler des points a posteriori. ( commandes sans création de Compte).
- Dans le cas d'e-réservation : les points se cumulent uniquement au moment du paiement de la commande lors du passage en caisse dans un Magasin éligible.
- Cas particulier de la préinscription en Magasin éligible : pour bénéficier du cumul des points obtenus lors de la préinscription effectuée en caisse, le Client doit finaliser son adhésion au Programme pour devenir Membre. S'il ne finalise pas son adhésion sur son Compte, il ne bénéficiera pas des points cumulés lors de l'Achat au moment de sa préinscription.

Pour plus d'informations sur la procédure de préinscription en magasin, nous vous invitons à consulter la rubrique « [Procédure de préinscription dans les magasins éligibles au Programme](#) »

**Les points cumulés sont valables 12 mois à compter de la date d'acquisition de premier point.**

Le Membre peut prendre connaissance de son solde de points à tout moment, lors de son passage en caisse ou en se rendant sur son Compte dans la rubrique « Mon espace fidélité ».

Les points sont générés et donc visibles le jour même de l'Achat ou de l'Action sauf pour les Achats ou Actions effectués en ligne sur kiabi.com. Dans ce dernier cas, les points sont générés et visibles le lendemain de l'expédition du colis commandé et payé en ligne ou le lendemain de l'Action effectuée en ligne.

#### *En cas de retour*

Dans le cas d'un retour d'un ou plusieurs produits ayant permis l'obtention de points, 1 point est déduit instantanément du solde du Compte à chaque tranche de 5€ de remboursement.

La Cagnotte du Membre ne peut pas être inférieure à 0 point. Dans le cas où le montant du retour total correspond ou génère une déduction de points supérieure à ce que le Membre a sur sa cagnotte, alors la totalité de ses points seront retirés et le Membre aura sa cagnotte à 0 point.

Si un Membre demande le remboursement de l'article sur lequel il a bénéficié d'une remise à la suite de l'activation d'une Récompense, les points ayant permis d'obtenir la remise sur le prix d'achat ne sont pas recrédités. Cependant, en cas d'échange, les points que le Membre avait cumulé sont conservés. Si le nouvel article échangé est d'un montant supérieur au premier article acheté, cela permet de cumuler à nouveau 1 point par tranche de 5€ dépensés, à l'inverse si le montant est inférieur au premier article acheté, les points seront déduits à hauteur de 1 point par tranche de 5€ remboursés.

### 2.3 L'accès aux Récompenses

Le Membre dispose de la possibilité d'échanger ses points en Récompense en fonction du Niveau de fidélité qu'il a atteint selon les conditions et modalités suivantes :

#### *Les conditions d'accès aux Récompenses*

Les niveaux de fidélité donnant accès aux Récompenses sont les Niveaux Top, Fantastique et Exceptionnel(le).

Le Membre doit avoir atteint l'un de ces 3 Niveaux dans les 12 mois courant à compter du jour de l'obtention du 1<sup>er</sup> point (le Délai) pour débloquent les Récompenses disponibles selon le Niveau atteint.

Le Membre doit donc avoir obtenu au moins 50 points dans le Délai pour prétendre à l'activation d'une Récompense.

A l'expiration du Délai, les points sont expirés et annulés. Les Récompenses disponibles dans le catalogue qui n'ont pas été débloquentes dans le Délai sont annulées. Le Membre revient automatiquement au Niveau Super quel que soit le niveau atteint avec un cumul de points à 0.

#### *Les conditions et modalités de consultation et de débloquent des Récompenses disponibles*

Pour prendre connaissance des Récompenses disponibles, choisir puis débloquent une Récompense en échange des points cumulés, le Membre se rend sur son Compte « [Echanger mes points](#) ».

Il existe plusieurs types de Récompenses :

- **Les Remises** : le montant des remises -varie en fonction du Niveau de fidélité atteint par le Membre dans le Délai, à valoir sur un prochain achat dans les Magasins éligibles ou sur Kiabi.com (hors produits Market Place et seconde main).
- **Les Bons cadeaux** : bon d'une durée de validité limitée, obtenu grâce à l'échange de points de fidélité par le Membre à valoir auprès du Partenaire choisi parmi les Partenaires présents sur le catalogue de Récompenses et permettant de bénéficier selon les conditions de TLC et/ou du Partenaire d'une activité ou d'un service proposés par ce dernier.

Le Membre peut choisir de recevoir un Bon Cadeau s'il atteint un certain Niveau de fidélité dans le Délai. Les conditions d'utilisation et le délai de validité des Bons cadeaux sont précisés ci-après.

#### *La durée de validité des récompenses débloquentes*

Toute Récompense est valable 6 mois à compter de la date d'activation de celle-ci, c'est -à-dire à compter de l'échange par le Membre des points de fidélité contre la Récompense choisie.

Ainsi, dans le cas d'un Bon cadeau, le Membre a 6 mois à compter du moment où il échange ses points de fidélité, pour choisir le Partenaire chez qui il veut profiter du Bon cadeau, demander ce Bon cadeau, le recevoir et l'utiliser effectivement auprès du Partenaire choisi. Si l'activité ou le service que le Bon cadeau a permis de financer que ce soit en totalité ou en partie n'a pas été payé(e) dans ce délai de 6 mois, le Bon cadeau est perdu et ne sera donc plus utilisable.

La date de validité du Bon cadeau est renseignée sur le Bon cadeau et n'est pas susceptible de renouvellement ou prolongation.

Si le Détenteur du Bon cadeau exerce son droit de rétractation légal auprès du Partenaire, les points de fidélité utilisés pour obtenir le Bon cadeau et/ou le Bon cadeau utilisé pour payer le service ou l'activité auprès du Partenaire, ne pourront pas être restitués.

### *La liste des Récompenses associées aux Niveaux*

Les Récompenses de type « Remise » dépendent du Niveau de fidélité atteint :

	-5% contre 50 points	-10% contre 100 points	-20% contre 150 points
TOP 50 à 99 points	Disponible	Non disponible	Non disponible
Fantastique 100 à 149 points	Disponible	Disponible	Non disponible
Exceptionnel(le) A partir de 150 points	Disponible	Disponible	Disponible

Les Récompenses sont cumulables entre elles.

Les récompenses de type « Bon cadeau » sont toutes accessibles dès lors que le Membre atteint le niveau Top. Les Membres aux niveaux Top, Fantastique et Exceptionnel(le) peuvent donc échanger :

- 30 points contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes :
  - ⌚ Loisirs en intérieur
  - ⌚ Activités sportives
  - ⌚ Formations en ligne
- 50 points contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes :
  - ⌚ Visites culturelles
  - ⌚ Loisirs plein air
  - ⌚ Activités de bien-être équilibre
  - ⌚ 1 place de cinéma
  - ⌚ Activité éco-responsables
- 80 points contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes
  - ⌚ Parcs de loisirs
- 100 points contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes
  - ⌚ Services jeunes parents

- ⌚ Divertissement à la maison
- 150 points contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes
  - ⌚ Activités DIY
  - ⌚ Activités d'éveil bébé
- 300 points contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes
  - ⌚ Relaxation Zen
  - ⌚ Services à domicile
- 450 points contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes
  - ⌚ Pack loisirs famille
  - ⌚ Shooting photo
  - ⌚ Coach à domicile

Le Membre reconnaît et accepte que :

- KIABI puisse librement et sans information ou préavis préalable, modifier les thématiques et leur nombre ci-avant listées sans que sa responsabilité puisse être engagée,

-L'utilisation et l'acceptation du Bon cadeau sont soumises aux conditions du Partenaire et/ou de TLC, de sorte que KIABI ne peut en aucun cas être responsable des modalités et conditions d'utilisation et/ou de vente et/ou de services du Partenaire et/ou de TLC et qui pourraient régir l'acceptation et/ou l'utilisation du Bon cadeau et notamment les restreindre.

-Certains Partenaires peuvent, par exemple, se réserver le droit de les accepter ou non à la période des soldes ou encore conditionner l'utilisation du Bon cadeau à un minimum d'achat (par exemple, « une place de cinéma achetée, une place offerte avec le Bon cadeau »).

Ainsi, KIABI ne saurait être tenu responsable d'un refus ou d'une limitation du Partenaire et il appartient à chaque Membre ou Détenteur du Bon cadeau de se renseigner auprès du Partenaire concerné sur les conditions d'acceptation et d'utilisation du Bon cadeau.

-Les remboursements ou encore la restitution des points de fidélité ayant permis l'obtention du Bon cadeau, en cas de perte et/ou d'invalidité de celui-ci avant leur utilisation ou avant leur remise auprès du Partenaire ne sont pas possibles.

-Si le Détenteur ne se rend pas à l'activité ou s'il n'utilise pas le service payé en tout ou partie avec le Bon cadeau, il n'est pas possible de demander la restitution des points de fidélité ou du Bon cadeau.

-Pour des raisons techniques, il peut exister un délai plus ou moins long entre le moment où le choix du Partenaire est confirmé par le Membre et le moment où ce dernier reçoit effectivement le Bon cadeau à faire valoir chez ledit Partenaire. Le Membre est donc invité à anticiper un minimum l'utilisation du Bon cadeau chez le Partenaire qui l'a émis.

-Pour des raisons techniques, il peut y avoir des erreurs ou omissions concernant la date de validité des Bons cadeaux.

Le Membre et Détenteur du Bon cadeau reconnaissent et acceptent que KIABI n'est pas responsable du temps de traitement des demandes auprès de TLC et /ou de leurs Partenaires.

Lorsque le Membre échange ses points contre une Récompense, le solde de sa cagnotte de points diminue d'autant. Il conserve le Niveau atteint jusqu'à l'expiration du Délai.

#### *L'utilisation d'une récompense de type « remise »*

En ligne, lorsqu'une Récompense de type « Remise » est débloquée, elle apparaît automatiquement à l'étape « Fidélité » juste avant le paiement, pour que le client puisse décider ou non de l'appliquer sur son panier.

En magasin, pour bénéficier de la Récompense type « Remise », le Membre devra l'avoir au préalable débloquée sur son Compte. Lors de son passage en caisse, le Membre doit s'identifier en amont, pour pouvoir appliquer sa remise juste avant l'étape de paiement.

#### *L'utilisation d'une récompense de type « Bon cadeau »*

Lorsqu'une Récompense de type « Bon cadeau » est débloquée, le Membre doit ensuite générer son bon cadeau en suivant les étapes suivantes :

1. Cliquer sur sa récompense débloquée dans la rubrique « [utiliser mes récompenses](#) »
2. Sélectionner l'activité ou le service près de chez lui, de son choix
3. Remplir le formulaire en ligne (Nom, prénom, email du bénéficiaire du Bon cadeau)  
Cette action est irrévocable. Il ne sera plus possible de changer de Partenaire une fois que ce formulaire sera validé par le Membre,
4. Consulter la boîte de réception de son adresse e-mail pour récupérer son Bon cadeau.

Le Bon cadeau est envoyé par la Société TLC avec l'adresse d'expéditeur : [kiabi@tlcreward.com](mailto:kiabi@tlcreward.com).

Le Membre comme le Détenteur du Bon cadeau, fait son affaire personnelle de toute erreur, manquement, omission ou fraude dans le renseignement de l'adresse e-mail et/ou dans la désignation du bénéficiaire du Bon cadeau et/ou dans l'envoi et/ou dans l'utilisation du Bon cadeau par le Détenteur, de sorte que la responsabilité de KIABI ne puisse en aucun cas être recherchée quel que soit le motif.

Le rôle de KIABI se limite à mettre à disposition des Membres, un catalogue de Récompenses. Les Récompenses de type « Bon cadeau » sont des Récompenses activables et utilisables uniquement auprès de TLC et de ses Partenaires. KIABI n'est pas le fournisseur de la prestation et/ou de l'activité et/ou du service présents sur le catalogue de Récompenses. L'émission des Bons cadeau et le processus le permettant relèvent également de la mission de TLC.

Les descriptions des Partenaires et/ou des activités et/ou des services proposés par les Partenaires dans le cadre du présent Programme (nom, logos, visuels, images, photographies, autres détails ou informations comme le site, plateforme, e-mailing, etc...) présentes sur le catalogue de Récompenses sont fournis par TLC. Ceux-ci sont mentionnés à titre indicatif. Ils n'ont donc pas de valeur contractuelle.

Si des erreurs ou omissions y sont introduites, la responsabilité de KIABI ne pourra donc pas être engagée, les descriptions et les contenus relatifs aux Partenaires y compris les Partenaires « Coup de Cœur » étant celles de TLC.

les Partenaires « Coup de cœur » sont mis en avant sur le catalogue de Récompenses sous la responsabilité et les critères définis par TLC.

Chaque activité et/ou service, d'une façon générale, chaque Récompense dite « Bon cadeau » proposée dans le catalogue des Récompenses est soumise aux conditions des Partenaires concernés. En conséquence, le Membre ou le Détenteur du Bon cadeau reconnaît et accepte que les prix et/ou conditions du Partenaire peuvent être modifiés et que la disponibilité des activités et/ou des services présents au sein du catalogue au moment où il valide le formulaire TLC en ligne pour recevoir le Bon cadeau à l'adresse e-mail renseignée, tout comme leur prix, peuvent être modifiés par le Partenaire. La responsabilité de Kiabi ne peut être engagée non plus à cet égard.

Également, la confirmation et le règlement de la commande sont donc à effectuer directement auprès du Partenaire selon ses conditions.

Toutes les dispositions découlant d'une vente à distance (délai de rétractation, SAV, facilités de paiement, ...) concernent le détenteur du Bon Cadeau et le Partenaire entre eux exclusivement et non pas KIABI.

## 2.4 Les autres avantages du Programme

Contrairement aux Récompenses, les avantages suivants sont offerts au Membre, **quel que soit son niveau de fidélité**.

### *La création d'une Famille*

S'il le souhaite, chaque Membre peut constituer une communauté avec d'autres Membres (l'« Organisateur ») afin de pouvoir donner ou recevoir des points acquis par lui et/ou d'autres Membres de la communauté ainsi constituée. Cette communauté est appelée Famille.

Il ne peut exister qu'une seule Famille par Membre Organisateur.

Une fois les points envoyés à un membre de la Famille, ils prennent la date d'expiration du Membre qui les a reçus. Lorsque l'envoi de points est confirmé, l'action est irréversible.

Pour être membre d'une Famille, il faut être Membre et donc avoir adhéré préalablement au Programme.

Les Membres constituant la Famille de l'Organisateur apparaissent sur son Compte.

L'appartenance aux Familles est réciproque : si un Membre accepte de rejoindre la Famille d'un autre Membre, ce dernier fera lui aussi partie de la Famille du Membre ayant accepté l'invitation.

Kiabi se réserve la possibilité de limiter ou refuser l'envoi de points à certaines catégories de Membres et notamment en cas de fraudes ou suspicion de fraudes.

Les Collaborateurs KIABI ne sont pas autorisés à recevoir des points mais peuvent en envoyer, être membres de Familles et Organisateur.

L' Organisateur est seul responsable et fait son affaire personnelle, de la réception collective et/ou de l'envoi et/ou don de points au sein de la Famille. En conséquence, il est le seul responsable et fait son affaire personnelle des éventuelles contestations ou réclamations en résultant entre les membres de la Famille. La responsabilité de KIABI ne peut en aucun cas être recherchée en cas de perte et/ou d'expiration de points, d'impossibilité d'accéder à la Récompense espérée ou de pouvoir en bénéficier réellement et ce quel que soit le motif de cette impossibilité ou toute autre réclamation et/ou contestation de la part des membres de la Famille.

Chaque Membre peut appartenir à autant de Familles qu'il le souhaite s'il est invité. Dans sa Famille, l'Organisateur peut avoir autant de Membres qu'il le souhaite.

### **Modalités de constitution et de fonctionnement d'une Famille**

Le Membre se rend sur son Compte Rubrique « [Gérer ma Famille](#) » puis « Inviter un membre » pour obtenir un lien d'invitation personnalisé qu'il pourra envoyer aux Membres participant à la constitution de sa Famille.

Le nombre de Membres pouvant recevoir ce lien n'est pas limité.

Ce lien d'invitation a une durée de validité limitée. Il expire automatiquement tous les 6 mois. Lorsqu'il expire, un nouveau lien propre au Membre, se régénère automatiquement. Le Membre a la possibilité de générer manuellement un nouveau lien d'invitation en se rendant à nouveau sur l'espace Fidélité « [Gérer ma Famille](#) » puis « Générer un nouveau lien ».

L'envoi de points à d'autres Membres est conditionné par leur intégration dans une Famille et est limité à 40 points tous les 12 mois courant à compter du jour de l'envoi du premier point. La limite des 40 points est calculée en tenant compte de toutes les Familles auxquelles appartient le Membre concerné dans ce délai de 12 mois.

### **Les Services et privilèges**

#### **Des services exclusifs (valable dès la pré-inscription en magasin)**

- Retouches simples gratuites en magasin (ourlet de pantalon délai 1 semaine maxi)
- Echange et retour produit sans ticket de caisse sous 30 jours en magasin ou sur le WEB

#### **Des privilèges**

- Les Membres du Programme pourront également bénéficier d'offres réservées sur [kiabi.com](http://kiabi.com) et en magasin (ventes « privilèges » et avant-premières lancement de collections...).
- Des surprises et exclusivités tout au long de l'année.

Il est précisé que ces services et avantages peuvent ne pas être accessibles dans les magasins de Guyane, Guadeloupe et Martinique pour les produits achetés en ligne. Pour bénéficier de

ces services dans ces magasins, le client devra présenter sa Carte ou, s'il n' a pas présenté sa Carte lors de l'achat, le ticket de caisse correspondant à l'achat concerné.

### *Le Livret maternité et Bébé*

#### **Conditions d'ouverture du livret Maternité et Bébé**

Le Membre est informé que l'ouverture d'un livret maternité et bébé (ci-après le Livret), ainsi que son utilisation (notamment l'utilisation de la cagnotte) n'est possible que dans les Magasins éligibles ou sur [kiabi.com](http://kiabi.com) et uniquement pour les Membres résidant en France Métropolitaine. Son ouverture et utilisation ne sont donc pas possibles notamment dans les magasins Kiabi situés à la Réunion, en Guyane, en Martinique et en Guadeloupe.

Tout Membre à l'exclusion des collaborateurs KIABI, a la possibilité d'ouvrir un Livret Maternité et Bébé à la condition qu'il soit dans l'attente de la naissance de son enfant ou parent d'un enfant de moins de 12 mois.

Un seul Livret peut être ouvert par Membre à chaque enfant né ou à naître dans les conditions définies au présent article et dans la limite d'un livret tous les 12 mois par Membre.

L'ouverture du Livret s'effectue directement sur le Compte en se rendant sur la rubrique « [Livret Bébé](#) » ou en se rendant en Magasin éligible muni de la Carte, en s'adressant à une conseillère ou un conseiller de vente.

A tout moment, le Membre peut prendre connaissance du solde d'euros cumulés sur le Livret de plusieurs manières :

- En se rendant sur son Compte à la rubrique « [Livret bébé](#) »,
- En renseignant son numéro de Carte avec laquelle l'ouverture du Livret a été effectuée après avoir cliqué sur le lien suivant : <http://www.kiabi.com/services/livret-bebe.html>,
- En s'adressant à un conseiller ou une conseillère de vente en Magasin éligible.

Si au moment de l'ouverture, l'enfant est déjà né, le Porteur de carte devra renseigner :

- le prénom
- le sexe
- la date de naissance de l'enfant.

Si au moment de l'ouverture l'enfant n'est pas encore né, alors le Porteur de carte devra communiquer ces informations au moment de la naissance de l'enfant ou plus tard lors de la clôture du Livret.

#### **Avantage du Livret Maternité et Bébé**

La cagnotte du Livret est différente de la cagnotte de points donnant droit aux Récompenses et autres avantages du Programme. Elle est soumise aux règles prévues au présent paragraphe.

L'ouverture du Livret est effective le jour de la demande.

L'ensemble des achats du Membre ayant un livret bébé lui donne également droit au cumul de points du nouveau programme de fidélité KIABI « En famille, tout un programme ! » sur la Carte, prévu à [l'article 2.2](#).

Le Membre ayant ouvert un Livret Bébé bénéficie d'une cagnotte cumulant 10% du montant total des achats qu'il a réalisés aux rayons maternité et bébé 0-36 mois en Magasins éligible, sur son Livret.

Le cumul est possible pendant un délai maximum de 12 mois courant à compter du jour de l'ouverture du Livret.

Seuls les achats effectués sur le rayon maternité et le rayon bébé 0-36 mois en Magasins éligibles et sur le site [kiabi.com](http://kiabi.com) pendant les 12 mois qui suivent la date d'ouverture du Livret donnent droit à un cumul d'euros au titre du Livret.

La cagnotte en euros du Livret Bébé et la cagnotte de points du programme de fidélité « En Famille » sont deux cagnottes différentes.

### **Clôture du livret Maternité et Bébé et utilisation du bon d'achat**

La clôture du Livret peut avoir lieu à tout moment et au plus tard 15 mois après la date d'ouverture du Livret. Le Membre bénéficiera alors d'une cagnotte valable pendant 6 mois à compter de sa date d'émission **et uniquement** sur les produits kiabi disponibles en magasin ou sur [kiabi.com](http://kiabi.com). (Hors marketplace et articles vendus sur [beebbs.app](http://beebbs.app) : La seconde main pour les familles by Kiabi).

A compter du 12ème mois suivant la date d'ouverture du Livret Le Membre aura un délai de 3 mois pour clôturer son Livret. A l'issue de ce délai de 15 mois, celui-ci sera automatiquement verrouillé et le Membre ne pourra plus bénéficier de la cagnotte associée à son Livret.

Le montant de la cagnotte sera communiqué au Membre par la conseillère ou le conseiller de vente en magasin lors de son passage en caisse, et/ou sera disponible à tout moment sur son Compte.

La cagnotte n'est ni transférable, ni cessible et il ne pourra en aucune façon être convertie en argent ou autre bien. La cagnotte Livret Maternité et Bébé n'est pas cumulable avec un bon d'achat relatif à une opération commerciale KIABI.

### **ARTICLE 3 – DESINSCRIPTION ET DESACTIVATION DU COMPTE**

Avant de faire une demande de résiliation de l'adhésion au Programme et de clôture du Compte, le Membre est invité à profiter des Récompenses qu'il a acquis et/ou activées mais pas encore utilisées, et d'une façon générale, de tous les avantages éventuellement acquis attachés au Compte et à son adhésion au Programme.

En effet, il ne sera plus possible d'en bénéficier une fois la résiliation du Compte confirmée ou la désactivation du Compte effectuée.

Le Membre perdra les points cumulés, les Récompenses activées ou non, utilisées ou non, les éventuelles remises, avantages ou réductions sans qu'il soit possible de les récupérer même si ensuite, il décide de créer un nouveau Compte.

Il est toutefois précisé que : les bons cadeaux à valoir auprès d'un Partenaire qui ont déjà été reçus par email par le Détenteur du Bon cadeau resteront valables jusqu'à la date d'expiration indiquée en bas du Bon cadeau.

Si une commande ou une e-réservation sur kiabi.com est en cours au moment de la demande de résiliation, le client est invité préalablement à sa demande, à s'assurer qu'il a bien conservé sur un autre support durable les preuves de sa commande ou réservation afin de pouvoir suivre sa commande ou sa réservation.

S'il souhaite exercer son droit de rétractation légal, il est invité à renvoyer dans le délai imposé, le [formulaire papier](#) accompagnant sa commande.

### Résiliation de l'adhésion -Désinscription-Clôture associée du Compte

Le Membre est libre de résilier son adhésion au Programme à tout moment en se désinscrivant via son Compte sur kiabi.com rubrique « [Informations](#) ».

Le bénéfice du Programme étant un service associé au Compte, la désinscription au Programme entraînera la clôture du Compte ainsi que la perte de tous les avantages, Récompenses de type « Remises », remises réductions et autres avantages fidélité que le client a acquis au titre du Programme.

Inversement, la clôture du Compte entraîne automatiquement la résiliation de l'adhésion au Programme et les mêmes conséquences sur les points, les Récompenses et autres avantages acquis.

Les points cumulés seront perdus, les avantages et les Récompenses débloquées seront perdus et ne pourront plus être utilisés, les membres de la Famille du Membre seront également supprimés.

*Le Membre qui a demandé et confirmé la résiliation de son adhésion au Programme ou la clôture de son Compte ou dont le Compte est automatiquement désactivé, fait son affaire personnelle de toutes les conséquences pouvant en résulter à l'égard des membres de sa Famille, Kiabi ne pouvant être tenu responsable de ce choix.*

Le client ne pourra plus utiliser son Compte pour effectuer ses achats sur kiabi.com.

Par la suite, les achats en ligne devront être effectués en mode "invité" sur kiabi.com ou alors le client devra créer un nouveau Compte. Il n'aura pas la possibilité de récupérer les points, Récompenses et/ou avantages précédemment acquis.

### Désactivation automatique du Compte et résiliation automatique de l'adhésion au Programme

Si le Membre ne fait aucun Achat pendant 3 années consécutives avec son Compte, celui-ci sera automatiquement désactivé et son utilisation ne sera plus possible.

Le bénéfice du Programme étant un service associé au Compte, la désactivation du Compte à l'expiration de 3 années d'inactivité consécutive entraînera la résiliation automatique de l'adhésion au Programme et donc la perte de tous les avantages, récompenses, remises, réductions et autres avantages attachés au Programme que le Membre a acquis.

Les points cumulés seront perdus, les avantages et les Récompenses débloquées seront perdus et ne pourront plus être utilisés, les membres de la Famille du Membre seront également supprimés.

En cas de désactivation du Compte, le client devra créer un nouveau Compte s'il souhaite adhérer à nouveau au Programme et il ne pourra pas récupérer les points, Récompenses et/ou avantages acquis avant la désactivation de son Compte, *les conséquences de la désactivation du Compte étant identiques à celles de la demande de résiliation de l'adhésion.*

S'il ne souhaite pas créer à nouveau de Compte, le client devra faire ses achats en ligne en mode « invité » sur [kiabi.com](http://kiabi.com) et ne pourra donc pas cumuler de points et profiter des avantages du Programme.

### ARTICLE 4 –RECLAMATIONS

Pour toute réclamation sur le solde de points acquis au moment d'un ou plusieurs Achats, le Membre devra s'identifier auprès du conseiller ou de la conseillère de vente en Magasin éligible.

Pour toute réclamation sur le solde de points et concernant des achats en ligne sur le site [kiabi.com](http://kiabi.com) ou encore concernant des Actions, le Membre devra joindre le service relation client KIABI par mail à l'adresse suivante : [contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com) en renseignant le numéro de sa Carte de fidélité ainsi que le numéro de la commande passée sur le site disponibles sur son Compte.

Pour toute réclamation concernant les Récompenses type « Bon cadeau » à valoir dans le réseau de Partenaires, le Membre ou le Détenteur du Bon cadeau devra s'adresser directement à TLC y compris s'il s'agit d'un litige entre le Détenteur et le Partenaire.

En effet, TLC et ses Partenaires restent seuls responsables de la délivrance des Bons cadeaux obtenus contre des points fidélité et/ou de la fourniture des activités et/ou services commandés ou payés en tout ou partie avec les Bons cadeaux.

Soucieux de l'image de KIABI, lorsque le Détenteur saisit le service client de KIABI afin de formuler une réclamation à propos de TLC ou de l'un de ses Partenaires, KIABI répercutera la réclamation auprès de TLC qui sera seul responsable du traitement du litige.

KIABI invite les Parties à faire leurs meilleurs efforts pour résoudre amiablement tout litige dans lesquels ils seraient impliqués.

## **ARTICLE 5 – RETRAIT, VOL ET PERTE DE LA CARTE**

En cas de perte, vol ou détérioration de la carte physique de fidélité, le Porteur de Carte doit en informer le service client Kiabi sans délai par mail à l'adresse [contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com) ou encore par courrier adressé au Service Relation Client KIABI, 100 rue du Calvaire, 59510 HEM.

Le Programme qui est attaché au Compte, privilégie la dématérialisation de la Carte.

Le client accepte en conséquence, qu'aucune nouvelle carte « physique » de fidélité lui soit remise.

Par précaution et afin d'éviter les fraudes ou tentatives de fraude, la carte physique de fidélité perdue, volée ou détériorée sera désactivée définitivement.

Le client retrouvera sur son Compte sa carte de fidélité dématérialisée.

En toute hypothèse de perte, vol ou détérioration de la carte physique de fidélité, KIABI sera déchargée de toute responsabilité, y compris dans l'hypothèse d'une utilisation frauduleuse des points, Récompenses et/ou avantages par un tiers.

En outre, la société KIABI EUROPE se réserve le droit de suspendre, annuler une adhésion au Programme et /ou empêcher l'utilisation des points cumulés en cas de manquement au présent règlement

ou d'utilisation abusive ou frauduleuse du Programme.

## **ARTICLE 6 – DUREE ET MODIFICATION DU PROGRAMME**

KIABI se réserve le droit, en tout ou partie, de modifier, suspendre ou mettre un terme au Programme à tout moment, sous réserve d'en informer les Membres par courrier ou courriel renseigné sur le Compte au jour de la notification de la décision, en respectant un préavis d'un mois, sans qu'aucun recours ne puisse être exercé à l'encontre de KIABI pour quelque raison que ce soit et sans qu'aucune indemnisation du Membre soit due.

En conséquence, KIABI peut notamment librement supprimer tous les points de fidélités, l'accès à certaines ou à toutes les Récompenses et/ou l'accès à certains ou tous les avantages sans dédommagement aux Membres.

## **ARTICLE 7 – RESPONSABILITE**

Le titulaire de la Carte est responsable de son utilisation et sa conservation. La responsabilité de KIABI ne pourra être engagée pour aucune, et quel que soit leurs causes, des conséquences directes ou indirectes des éventuelles anomalies et dysfonctionnements de la carte de fidélité.

Néanmoins, en cas de vol, perte, dysfonctionnement de la Carte, KIABI fera ses meilleurs efforts pour conserver à chaque Membre le bénéfice de ses points cumulés.

En cas de contestation du montant cumulé, seules les informations contenues dans la base de données de KIABI feront foi.

Concernant les Bons cadeaux

S'agissant des Récompenses de type « Bon cadeau », il est rappelé que TLC fait appel à des Partenaires chez qui ces Bons cadeaux pourront être utilisés. Les conditions d'acceptation et

d'utilisation sont donc soumises aux conditions générales d'utilisation et/ou de vente et / ou de service de TLC et/ou des Partenaires chez qui le Bon cadeau choisi par le Membre peut être utilisé.

Les activités et/ou services commandés et payés par le Détenteur du Bon cadeau auprès des Partenaires le sont conformément aux instructions données par les Partenaires.

KIABI décline toute responsabilité notamment :

- En cas de retard dans le traitement des demandes auprès de TLC et/ou des Partenaires;
- En cas d'impossibilité d'accéder au formulaire en ligne de TLC ;
- En cas de dysfonctionnements ou d'interruptions notamment du site internet des Partenaires
- En cas d'attaques virales, intrusions illicites dans un système de traitement automatisé de données de TLC et/ ou de ses Partenaires;
- En ce qui concerne le contenu des sites internet tiers vers lesquels renvoie le catalogue de Récompenses disponible sur le Compte ;
- En cas de non-respect des présentes CGU imputable aux Membres et/ou à TLC et/ou Partenaires et/ou aux Détenteurs de bon cadeau;
- De toute difficulté quelle qu'en soit la nature rencontrée lors de l'exécution de l'activité et/ou du service par le Partenaire;
- En cas de litiges entre les Détenteurs des Bons cadeaux et les Partenaires ou TLC.

D'une façon générale, KIABI ne peut donc être tenue responsables en cas de manquements de quelle que nature que ce soit, réclamations, actions, toutes demandes quelconques y compris en cas de défaillance et/ou de cessation de paiement/procédures applicables en entreprises en difficulté, d'un ou plusieurs Partenaires et/ou de la société TLC France ou toutes autres sociétés appartenant au même groupe que cette société.

## **ARTICLE 8- DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans le cadre de la gestion du Programme, Kiabi traite les données personnelles du Membre, de sa Famille et/ou du Porteur (telles que les nom, prénom, date de naissance, adresse email etc.). Les données identifiées par un astérisque sur le formulaire de collecte sont indispensables et le fait de ne pas les communiquer rendrait impossible l'inscription au Programme.

Toutes les informations relatives aux traitements des données personnelles liés à la gestion du Programme et aux droits des personnes concernées sont disponibles au sein de la [Politique de protection des données personnelles](#) de Kiabi.

Pour l'utilisation des Récompenses de type « Bon cadeau », TLC et ses Partenaires sont également amenés à collecter et traiter les données personnelles du Porteur sous leur responsabilité exclusive. Plus d'informations concernant ces traitements sont disponibles directement sur le site de TLC lors de l'utilisation du Bon cadeau.

## **ARTICLE 9 – CONTACT**

Pour toute question relative au présent Programme, les clients peuvent

contacter le service relations clients KIABI par les moyens suivants :

- Adresse postale : service relation clients KIABI, 100 rue du Calvaire, 59510 HEM
- Téléphone : 09 69 32 00 23 (du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 Appel non surtaxé.)
- Rubrique « [nous contacter](#) » sur le site [www.kiabi.com](http://www.kiabi.com)

Pour toute question relative plus spécifiquement aux Récompenses du type « Bon cadeau », les Membres doivent contacter le service consommateur TLC :

- Téléphone : 01 72 06 08 59 (du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h30, hors jours fériés, Appel non surtaxé, tarif en vigueur selon opérateur.)
- Email : [kiabi@tlcrewards.com](mailto:kiabi@tlcrewards.com),

## **ARTICLE 10 - LOI APPLICABLE**

Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les parties s'engagent avant toute action judiciaire à rechercher une solution amiable. Conformément à l'article L.152-2 du code de la consommation, le client est informé qu'il a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement d'un litige.

En cas de litige lors d'un achat en magasin, le Client peut saisir le Centre de médiation des conciliateurs de justice (CM2C)

KIABI adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de

médiation du e-commerce (60 rue la Boétie –75008 Paris – [relationconso@fevad.com](mailto:relationconso@fevad.com), [www.fevad.com](http://www.fevad.com)).

Pour connaître les modalités de saisine, cliquez <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espaceconsommateur/>. Pour les commandes passées sur le site, vous pouvez également soumettre un litige pour médiation sur la plateforme européenne <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Tout litige éventuel relatif à l'interprétation du règlement, est soumis à la juridiction française et au droit français.