

Conditions générales carte de fidélité HEMA extra Belgique

Version juillet 2021

Les conditions générales suivantes s'appliquent au programme de fidélité HEMA extra de HEMA (ci-après dénommé HEMA extra) en Belgique. En vous inscrivant et en participant à HEMA extra, vous acceptez les conditions générales énoncées ci-dessous.

1. Participation à HEMA extra

1. Pour participer au programme de fidélité HEMA extra en Belgique, une carte de fidélité numérique ou physique HEMA extra est requise.
2. La carte de fidélité HEMA extra n'est pas transférable, sous quelque forme que ce soit, et ne peut être copiée. La carte de fidélité HEMA extra peut être utilisée uniquement par la personne dont le nom figure sur la carte et qui est enregistrée chez HEMA, ainsi que par les membres du ménage domiciliés à la même adresse que le titulaire de la carte de fidélité HEMA extra.
3. Le nombre de comptes est limité à un seul par personne. HEMA se réserve le droit de refuser, de fusionner et/ou de fermer un compte supplémentaire à tout moment. Posséder plusieurs comptes par personne est qualifié d'abus.
4. Votre carte de fidélité HEMA extra est personnelle. Nous ne distribuons aucune carte de fidélité HEMA extra supplémentaire pour votre compte, sauf en cas de perte/vol déclaré(e) officiellement.
5. La carte de fidélité HEMA extra numérique est disponible gratuitement en vous enregistrant au programme de fidélité HEMA extra via l'application HEMA (à télécharger via l'Apple Store ou Google Play).
6. La carte de fidélité physique (en plastique) HEMA extra est disponible dans chaque magasin HEMA en Belgique au prix de 0,50 €.
7. Le programme de fidélité HEMA extra est valable uniquement dans tous les magasins HEMA de Belgique et sur [hema.com/fr-be](https://www.hema.com/fr-be).
8. Pour bénéficier de tous les avantages de HEMA extra, comme la possibilité de recevoir le cadeau de bienvenue, de recevoir le cadeau anniversaire et d'échanger des points contre des bons de réduction, vous devez vous inscrire à HEMA extra via le site [hema.com/fr-be](https://www.hema.com/fr-be) ou via l'application HEMA. Si vous disposez d'une carte de fidélité physique (en plastique) HEMA extra, vous devez entrer son numéro lors de l'inscription à HEMA extra.
9. Si vous ne vous inscrivez pas au programme de fidélité HEMA extra, vous pouvez épargner des points grâce à la carte de fidélité physique (en plastique) et bénéficier d'offres HEMA extra générales, disponibles après le scan d'une carte de fidélité HEMA extra.
10. La participation à HEMA extra en Belgique n'est possible qu'avec une adresse e-mail valide et une adresse postale belge valide.
11. Pour pouvoir participer à HEMA extra en Belgique, vous devez être âgé d'au moins 13 ans. Si vous avez moins de 13 ans, vous devez obtenir l'autorisation de vos parents/tuteurs.
12. Il est de votre responsabilité de garder votre adresse électronique et vos coordonnées à jour.
13. Les données personnelles et les achats du client HEMA extra sont enregistrés dans la base de données HEMA. HEMA respecte votre vie privée et nous veillons à ce que les informations personnelles que vous nous transmettez soient traitées conformément à la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet dans la politique de confidentialité à l'adresse <https://www.hema.com/fr-be/confidentialite>.

2. Épargner des points

1. La carte de fidélité HEMA extra vous permet d'épargner des points avec vos achats chez HEMA en Belgique, y compris des achats sur hema.com/fr-be. Pour ce faire, il suffit de scanner votre carte de fidélité HEMA extra à la caisse du magasin ou en ligne en vous connectant au compte HEMA avec lequel vous êtes inscrit à HEMA extra.
2. L'épargne de points ne s'applique pas aux achats de produits ou services qui, en vertu du droit belge, ne peuvent pas bénéficier de réductions, de programmes de fidélité ou de toute autre forme d'avantages complémentaires.
3. Le nombre de points reçus sur une transaction sera arrondi à l'unité supérieure lorsqu'il est égal ou supérieur à 0,50 €. Exemple :
 - a. Pour un achat HEMA d'une valeur de 9,49 €, vous recevrez 9 points HEMA extra
 - b. Pour un achat HEMA d'une valeur de 9,50 €, vous recevrez 10 points HEMA extra
4. Si vous achetez un article dans un magasin HEMA en Belgique et que vous avez oublié votre carte de fidélité HEMA extra, vous pouvez ajouter manuellement au solde les points épargnés avec vos achats via le « code carte HEMA extra oubliée » qui se trouve sur votre ticket de caisse. Un ticket disposant d'un « code carte HEMA extra oubliée » sera fourni uniquement si le client le demande. Le code est valable pendant 1 mois. Une fois ce délai dépassé, vous n'avez plus le droit d'ajouter vos points.
5. Si vous avez passé une commande en ligne avec un autre compte que votre compte HEMA en ligne avec lequel vous êtes inscrit à HEMA extra, vous ne pouvez plus réclamer les points ultérieurement.
6. Lors de promotions, HEMA peut accorder des points supplémentaires sur certaines transactions. Les conditions d'octroi sont décrites dans le cadre de la promotion concernée.
7. Les points épargnés sont ajoutés à un seul solde de points. Il peut arriver que des points de certaines transactions ne soient pas crédités directement. HEMA s'efforce d'inscrire tous les points normaux épargnés dans un délai maximum de 3 jours ouvrables et tous les points supplémentaires après 3 semaines maximum.
8. Vous retrouvez le solde des points épargnés sur www.hema.com/fr-be sous le menu « HEMA et moi », dans l'application HEMA, au début (d'une partie) des e-mails et sur votre ticket de caisse. Pour plus d'informations, veuillez contacter le service clientèle HEMA au 02 - 514 38 79.
9. Les points enregistrés ont une durée de validité limitée. Chaque année (calendrier), la date d'expiration exacte des points enregistrés sera communiquée au consommateur par le biais de différents canaux.

3. Échange de points et bons HEMA extra

1. Les points enregistrés peuvent être échangés uniquement pour des bons HEMA extra. Cet échange peut se faire sur le site internet belge HEMA et via l'application HEMA.
2. Les bons HEMA extra donnent droit à une réduction, un produit, un service précis ou tout autre avantage.
3. L'offre de bons HEMA extra, le nombre de points nécessaires pour les obtenir et les conditions y afférentes sont variables et sont affichées sur le site internet belge HEMA et dans l'application HEMA.
4. HEMA est autorisé à fournir activement des bons HEMA extra aux clients sans que ceux-ci aient à échanger des points.

5. Vous trouverez un aperçu de vos bons HEMA extra (tant par points échangés ou obtenus directement) sur le site internet belge HEMA, sous le menu « HEMA et moi », ou dans l'application HEMA.
6. Tous les bons HEMA extra ont une durée de validité limitée, qui est indiquée sur le bon correspondant, que ce soit sur le site internet belge HEMA et dans l'application HEMA. Si un bon HEMA extra est resté inutilisé pendant sa période de validité, aucune restitution des points éventuellement utilisés pour les obtenir n'est prévue.
7. Une fois obtenus, les bons ne peuvent plus être retournés contre des points.
8. Les points et bons ne sont pas échangeables en espèces.
9. Les points, la carte de fidélité HEMA extra et les bons ne sont pas transférables vers un autre compte HEMA en ligne et ne peuvent être légués, attribués, revendus ou fusionnés avec un autre participant au programme de fidélité HEMA extra.

4. Renvoi d'articles

1. Si vous retournez des articles, le nombre de points que vous avez épargné est alors déduit de votre solde. Plusieurs jours peuvent s'écouler avant que cela ne soit visible dans l'aperçu des points.
2. Si vous retournez des articles achetés à l'aide d'un bon HEMA extra, vous ne récupérez pas le bon HEMA extra en question. Vous recevrez toutefois les points utilisés pour les obtenir, à condition que vous retourniez tous les articles concernés par le bon HEMA extra. Aucun point n'est rendu lors d'un retour partiel des articles.

5. Offres spéciales HEMA extra

1. Outre les bons HEMA extra, HEMA extra propose des offres spéciales, pour lesquelles aucun point n'est nécessaire. Les offres HEMA extra sont valables uniquement lorsque vous scannez votre carte de fidélité HEMA extra et ne sont pas valables pour les clients qui n'utilisent pas de carte de fidélité HEMA extra.
2. Les offres HEMA extra, que vous retrouvez en magasin, dans le folder et/ou en ligne, sont indiquées par le logo HEMA extra. Les offres HEMA extra ne sont pas toujours valables en ligne.
3. Les offres HEMA extra ont une validité et un stock limités. De plus, les annonces des offres ne confèrent aucun droit.
4. Les offres HEMA extra ne sont pas échangeables en espèces.

6. Résiliation de participation

1. Vous pouvez résilier à tout moment votre participation à HEMA extra en vous désinscrivant du programme de fidélité HEMA extra sur le site internet belge HEMA.
2. Une fois que vous avez mis fin à votre participation, tous vos bons et points disponibles seront annulés.

7. Perte, vol ou dommage de la carte de fidélité physique HEMA extra

1. En cas de perte, de vol ou de dégâts qui empêchent la carte de fidélité HEMA extra de fonctionner correctement, vous devez contacter le service clientèle HEMA dans les plus brefs délais au 02 - 514 38 79 afin que nous puissions bloquer votre carte de fidélité HEMA extra. Nous vous demandons ensuite d'acheter une nouvelle carte de fidélité HEMA extra dans l'un des magasins HEMA ou d'obtenir gratuitement la carte de fidélité numérique HEMA extra via l'application HEMA.

8. Contrôle et abus

1. HEMA se réserve le droit de vérifier que les conditions générales d'utilisation de HEMA extra soient respectées par les participants.
2. Tout abus des avantages et des services du programme de fidélité HEMA extra n'est pas autorisé. Toute utilisation abusive de HEMA extra et/ou toute autre violation des présentes conditions peut entraîner l'exclusion de la participation à HEMA extra et/ou une annulation des points et/ou bons non utilisés. En outre, l'éventuelle réduction injustement accordée peut être réclamée au moyen d'une facture.

9. Responsabilité

1. HEMA ne peut pas être tenu responsable pour n'importe quel dommage direct ou indirect subi par ou en relation avec la participation au programme de fidélité HEMA extra. En particulier, HEMA n'est pas responsable des dommages liés à ou résultant d'une résiliation ou d'une modification du programme de fidélité HEMA extra ; des erreurs évidentes de frappe ou d'impression dans les offres de HEMA ; des défauts de communication liés à des problèmes de matériel, de logiciel, de réseau ou tout autre problème informatique ; et/ou l'inaccessibilité du site internet belge HEMA ou de l'application HEMA.
2. Si le participant au programme de fidélité HEMA extra s'est vu refuser l'octroi de points ou que ceux-ci ont été annulés, la responsabilité de HEMA se limite au crédit des points.

10. Modification et résiliation de HEMA extra

1. HEMA est en droit, à tout moment, sans compensation des participants, de modifier ou de mettre fin au programme de fidélité HEMA extra.
2. HEMA informera au plus tard deux mois à l'avance d'une modification ou d'une résiliation sur le site internet belge HEMA et/ou via l'adresse e-mail indiquée.
3. Jusqu'à la date de résiliation, les points et bons peuvent être simplement dépensés. Les points et bons HEMA extra enregistrés ne peuvent plus être dépensés après la fin du programme de fidélité HEMA extra et ne seront plus valables.
4. HEMA est habilitée à modifier unilatéralement les présentes conditions générales. Dans ce cas, HEMA informera le participant à temps des modifications. Entre ladite communication et l'entrée en vigueur des conditions modifiées, au moins un mois devra s'être écoulé. Si le participant est une personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise, et que la modification entraîne la fourniture au participant d'une prestation qui s'écarte fondamentalement de la prestation initiale, ce participant est habilité à mettre fin au programme de fidélité HEMA extra à la date d'entrée en vigueur des conditions modifiées.

11. Dispositions diverses

1. Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge.
2. Tout litige découlant des présentes conditions générales sera soumis aux cours et tribunaux de Bruxelles, sans préjudice des règles de compétence applicables du droit impératif et de l'ordre public.