

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ AMIS DE LAPSA**

**En vigueur au 05/09/2022**

Soucieuse de remercier ses clients pour leur fidélité, La société LAPSA (ci-après, « LAPSA »), Société par Actions Simplifiée dont le siège social est sis 162 rue Perronet à Neuilly sur Seine, n° RCS Nanterre B 832 739 965, propose un programme de fidélisation à sa clientèle.

Les présentes CGU ont pour objet de définir les droits et obligations de LAPSA et de ses clients participants dans le cadre du fonctionnement du programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA.

### **2. Objet du programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA**

Le programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA a pour objet, de permettre à ses participants de cumuler des points en fonction de leurs achats et de leur comportement et d'accéder à des avantages.

### **3. Périmètre de validité du programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA**

Le programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA est accessible partout en France métropolitaine sauf Corse, que ce soit en pharmacie ou sur lapsa-lab.fr, ce qui signifie que tout achat réalisé dans les pharmacies partenaires LAPSA ou bien directement sur le site lapsa-lab.fr permet au client LAPSA participant au programme de fidélité de cumuler des points et d'accéder aux avantages du programme.

En pharmacie, si la commande est réalisée par le pharmacien, c'est au client de s'assurer que ce dernier a bien pris en compte la commande dans son programme de fidélité AMIS DE LAPSA.

Le programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA tel que défini dans les présentes n'est pas accessible aux clients disposant d'avantages personnels spécifiques (personnel des pharmacies Contacts distributrices des produits LAPSA (remise épuisée ou non), personnel des pharmacies Partenaires distributrices des produits LAPSA (remise épuisée ou non), les actionnaires du groupe LAPSA, la force de vente des produits LAPSA auprès des officines, personnes faisant parties du programme Friends & Family) ni aux salariés du groupe LAPSA.

### **4. Conditions d'adhésion au programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA**

L'adhésion au programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA est gratuite et ouverte à toute personne physique de plus de 18 ans, agissant en son nom propre en France.

L'adhésion ne sera valable que si les renseignements obligatoires demandés lors de l'inscription sont exacts et exploitables.

Il relève de la responsabilité du client participant de s'assurer que ses données communiquées lors de son adhésion en pharmacie ou sur lapsa-lab.fr soient modifiées pour être maintenues à jour.

LAPSA se réserve la possibilité de procéder aux éventuelles vérifications concernant l'identité et les informations communiquées lors de chaque adhésion.

### **5. Modalités d'adhésion**

Pour adhérer au programme de fidélité LAPSA, il suffit de créer un compte client sur lapsa-lab.fr, soit directement sur le site lapsa-lab.fr soit en pharmacie, et de passer des commandes de produits LAPSA.

Si l'adhésion au programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA est réalisée directement dans une pharmacie distributrice des produits LAPSA, il relève de la responsabilité du client de s'assurer de l'exactitude des données saisies lors de la création du compte.

Dès lors qu'un client LAPSA a créé son compte et passé sa 1<sup>ère</sup> commande, il dispose d'un espace fidélité personnalisé à part, auquel il a accès avec des identifiants qu'il pourra personnaliser, différents ou identiques à ses identifiants de son compte client LAPSA. Il en est informé par e-mail ou par téléphone.

La création d'un compte client sur le site lapsa-lab.fr devra obligatoirement renseigner a minima son nom, son prénom, un e-mail ou un numéro de téléphone valide, le type d'animal qu'il possède (chien ou chat). S'il remplit toutes les données demandées concernant son animal, il aura accès à plus d'avantages spécifiquement liées à ces informations.

Le programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA utilise le même numéro d'identification personnel qui est attribué à l'adhérent lors qu'il crée son compte client. Ce numéro ne lui est pas communiqué car il ne sert qu'au fonctionnement interne du programme.

Chaque client ne peut avoir qu'un seul compte fidélité à son nom. Si le client a plusieurs comptes clients, il ne pourra pas accumuler sur un seul compte les points de fidélité acquis sur les différents comptes.

## **6. Contenu du programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA**

Le programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA permet à chaque adhérent, après identification à son compte client :

- de cumuler des points lors de ses achats effectués à partir de son compte dans toutes les pharmacies partenaires LAPSA et sur le Site Internet lapsa-lab.fr.
- d'accéder à d'autres avantages ponctuels ou récurrents accessibles sur le Site lapsa-lab.fr.

Tous ces avantages sont nominatifs.

### **1) Points et bons d'achat**

#### **a. Cumul des points**

Le cumul des points suppose l'identification préalable de l'adhérent, opérée à chaque achat à partir de son compte client que ce soit en pharmacie ou sur le site lapsa-lab.fr.

Dans une pharmacie partenaire LAPSA, le client devra donc communiquer au pharmacien les données d'identification de son compte client afin qu'il puisse passer ses commandes en son nom.

Sur le site lapsa-lab.fr l'identification est possible en se connectant au compte client LAPSA. Le décompte des points crédité est effectué selon le barème en vigueur, affiché en permanence sur la page <https://www.lapsa-lab.fr/programme-fidelite> . Ce barème pourra être modifié à tout moment. LAPSA s'engage à en informer l'adhérent dans son espace fidélité de l'adhérent. Sauf problème technique particulier, les points acquis lors d'un achat, qu'il soit réalisé en pharmacie ou sur le site lapsa-lab.fr, sont calculés et pris en compte immédiatement après l'achat, et utilisables au moment de la prise de commande de l'achat suivant, pourvu qu'il soit effectué au plus tôt 72H après l'achat précédant.

LAPSA se réserve la possibilité d'offrir des points fidélité autrement qu'en accomplissant des achats de produits LAPSA, lors d'occasions particulières dont les clients seront informés.

#### **b. Durée de validité des points**

Les points sont valides durant douze mois, à compter de la date d'acquisition des points.

#### **c. Arrondi**

Le cumul des points est arrondi à l'euro supérieur et prend en compte le montant des achats payés par l'adhérent, nets de remise et d'escompte.

#### **d. Remise sous forme de cartes cadeaux**

Les points fidélité sont utilisables par un client sous forme de cartes cadeaux de valeurs différentes, accessibles depuis son espace fidélité.

En pharmacie, il demandera au pharmacien de débiter son compte fidélité afin d'émettre son bon de réduction pour l'utiliser ensuite au moment de passer sa commande.

Sur le site lapsa-lab.fr, il devra d'abord se rendre dans son espace fidélité pour débiter son compte fidélité de son bon de réduction, pour ensuite l'utiliser au moment de valider sa commande, que ce soit une réservation ou bien une commande payante.

e. Consultation du nombre de points.

L'adhérent pourra consulter son nombre de points acquis dans son « espace de fidélité » sur le Site Internet, ou auprès du service client en appelant le 0 805 691 313.

f. Annulation de points

En cas de remboursement ou de retour d'un article acheté en pharmacie ou bien sur le site lapsa-lab.fr ayant permis l'obtention de points fidélité :

- si les points n'ont pas été utilisés, ils seront annulés.

- Si les points ont été utilisés, le compte fidélité en sera décrémenté. De ce fait, le solde de points fidélité cumulés pourra être négatif. Le client devra atteindre à nouveau atteindre un solde de points positif pour pouvoir bénéficier à nouveau des avantages du programme de fidélité « Les Amis de Lapsa ».

En cas de fermeture d'un compte client, les points fidélité ne pourront en aucun cas être rendu en valeur monétaire.

## **2) Autres avantages liés au programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA**

L'adhérent au programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA pourra bénéficier d'avantages spécifiques ponctuels ou récurrents. Il en sera informé par courriel, dès la création de son compte fidélité et tout au long du programme, aussi longtemps qu'il sera actif. Un client est actif à partir de moment où il passe une commande d'un produit LAPSA.

## **7. Validité et durée de l'adhésion au programme de fidélité – Modalités de résiliation et/ou suspension**

Le simple fait de bénéficier des avantages du programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA induit que l'adhérent en accepte les présentes conditions générales et s'engage à respecter les conditions d'adhésion au programme.

Toute fraude, toute utilisation non conforme aux présentes conditions générales pourra entraîner de plein droit, la résiliation définitive de l'adhésion du client concerné avec blocage de son compte fidélité et perte de tous ses avantages, sans aucune possibilité de dédommagement.

Un client actif est considéré comme perdu quand il n'a effectué aucun achat dans les 12 derniers mois. Dans ce cas, il ne recevra plus de courriels de fidélisation et ses points fidélité seront définitivement perdus. En revanche, il conservera ouvert son espace fidélité qu'il pourra utiliser à nouveau dès qu'il aura repasser une commande LAPSA ;

Si un adhérent souhaite résilier son contrat d'adhésion au programme de fidélité, il lui suffit d'en faire la demande

-par mail à [info-contact@lapsa-lab.fr](mailto:info-contact@lapsa-lab.fr)

-par téléphone au 0 805 691 313

## **8. Modification / Arrêt du programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA**

LAPSA se réserve la possibilité de suspendre, modifier ou supprimer en totalité ou partiellement sans préavis le programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA et ses conditions générales. LAPSA pourra notamment modifier son barème de points à tout moment. Il en informera l'adhérent sur son espace fidélité, par courriel ou par sms, à partir des données que celui-ci aura communiqué dans son espace client.

Aucune modification ou suppression du programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA, n'ouvrira droit à indemnisation pour l'adhérent.

## **9. Dysfonctionnement du programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA**

LAPSA ne pourra être tenu responsable des conséquences directes ou indirectes d'éventuelles anomalies de fonctionnement du programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA ou de l'un de ses avantages, qui seraient indépendants de sa volonté.

## **11. Réclamations – Informations**

Pour toute information, réclamation ou question relative au programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA, l'adhérent pourra contacter le service client LAPSA 0 805 691 313 ou à se rendre sur le site [lapsa-lab.fr](http://lapsa-lab.fr), page « nous contacter »

## **12. Protection de la vie privée**

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'adhésion au programme de fidélité LES AMIS DE LAPSA sont obligatoires et nécessaires pour permettre le bon fonctionnement du programme.

LAPSA est responsable du traitement des données. Des sous-traitants habilités pourront être également destinataires de tout ou partie des données collectées dans le cadre notamment de prestations de ciblage publicitaire et/ou de réalisation d'enquêtes ou de statistiques. Les données seront confiées à ces sous-traitants par le responsable du traitement des données en procédant par des transferts de données encadrés selon les règles de sécurité et de confidentialité en vigueur.

Chaque adhérent dispose en permanence d'un droit individuel d'accès, de rectification ou de suppression de ses données personnelles conformément à la loi :

- soit en modifiant lui-même ses informations personnelles dans son espace « Mon Compte » et dans son « espace fidélité » accessible sur le Site [lapsa-lab.fr](http://lapsa-lab.fr),
- soit en contactant le service client LAPSA
- soit enfin en faisant Sa demande par courriel à l'adresse [info-contact@lapsa-lab.fr](mailto:info-contact@lapsa-lab.fr).

En fonction des choix émis lors de la création ou consultation de son compte, l'adhérent est susceptible de recevoir de LAPSA des informations et des offres commerciales via tous médias (pharmacie, courriel, sms, réseaux sociaux).

Si l'adhérent ne souhaite plus recevoir ces offres, il peut à tout moment se désinscrire via les liens de désabonnement (ou les STOP SMS en cas de sms) qui sont systématiquement joints aux messages qu'il reçoit de la part de LAPSA, ou bien modifier ses paramètres de compte directement sur le Site Internet [lapsa-lab.fr](http://lapsa-lab.fr)

Pour en savoir plus, suivre ce lien

<https://www.lapsa-lab.fr/mentions-legales>.

## **13. Responsabilité**

La responsabilité de LAPSA ne peut être engagée en cas d'inexécution, d'exécution mauvaise ou partielle de ses obligations imputable à l'adhérent du programme de fidélité, ou à un cas de force majeure.

## **15. Litiges**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Tout litige susceptible de résulter de l'interprétation ou de l'exécution des présentes condition générales et de ses suites sera porté devant les tribunaux compétents.