

# Règlement du programme de fidélité Noé®, la Maison des Animaux

Mis à jour au 02 avril 2024.

Le programme de fidélité Noé®, la Maison des Animaux est développé et géré par la société JARDILAND SAS, titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux, société par actions simplifiée, au capital de 167 896 554,71 euros, dont le siège social est situé au 83 avenue de la Grande Armée 75116 Paris, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n°306 844 622 (ci-après « la société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux »).

Le programme de fidélité (Ci-après le « Programme de fidélité ») est valable dans vos magasins Noé®, la Maison des Animaux d'Avranches, Sainte-Geneviève des Bois et Levallois-Perret, et sur le site internet noe.fr (Ci-après le « Site internet »).

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

## 1. Objet du Programme de fidélité

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

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

La carte de fidélité Noé n'est en aucun cas un moyen de paiement.

## 2. Adhésion au Programme de fidélité

### 2.1 Conditions d'adhésion

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

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

## **2.2 Modalités d'adhésion**

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

### ***Adhésion dans votre magasin Noé®, la Maison des Animaux***

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

**Vous garantissez l'exactitude de toutes les informations fournies et serez seul responsable de toute indication erronée, incomplète ou obsolète. Il vous appartient de maintenir à jour les informations vous concernant en le demandant à votre magasin Noé®, la Maison des Animaux. La société Jardiland SAS - titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux ne pourra en aucun cas être responsable des conséquences liées à l'absence de mise à jour de vos données personnelles.**

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

- **Sur simple présentation à l'accueil de votre magasin Noé®, la Maison des Animaux**
- **Par courrier à : Noé®, la Maison des Animaux – Société Jardiland SAS – Service Clients – 83 avenue de la grande armée – 75782 Paris Cedex 16.**

## **3. Remise d'une carte de fidélité**

**L'adhésion au Programme de fidélité donne droit à la remise d'une carte de fidélité Noé ainsi utilisable immédiatement (Ci-après la « Carte de fidélité »).**

**Les points cumulés sur la Carte de fidélité s'additionnent dans le calcul des points ouvrant droit à l'établissement de bons d'achat fidélité.**

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

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

**Noé®, la Maison des Animaux se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions de délivrance de la Carte de fidélité.**

## 4. Acquisition des points achat

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

Les points achat sont crédités lors de chaque passage en caisse sur présentation de la Carte de fidélité, en fonction du barème en vigueur. Les montants des achats antérieurs à la date d'adhésion au Programme de fidélité ne seront pas pris en compte. Le cumul de points achat se fait automatiquement sur les achats effectués par l'Adhérent dans son magasin Noé®, la Maison des Animaux.

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

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

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

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

### *Points Bonus*

Certains événements, animations ou opérations commerciales ponctuelles organisés dans votre magasin Noé®, la Maison des Animaux pourront donner lieu à l'obtention de points bonus pour l'Adhérent.

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

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

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

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

## 5. Les avantages du Programme de fidélité

### *Les offres fidélité*

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

**Avantage croquettes :** Bénéficiez de 5% de remise immédiate sur une sélection de croquettes chiens et chats des marques Canagan, Pure, Authentiq et Pure Family.

Cette offre est non cumulable avec toute offre fidélité ou promotion en cours et valable dans votre magasin Noé®, la Maison des Animaux.

### *Offre Fidélité 100% croquées ou échangées :*

Noé®, la Maison des Animaux s'engage à remplacer ou rembourser sous forme d'avoir le sac d'alimentation quotidienne de votre animal dans un délai de 3 mois si ce dernier n'est pas satisfait.

Attention, vous devrez être en possession de la carte de fidélité Noé au moment de l'achat du produit pour bénéficier de cet avantage. Cette garantie commerciale valable une seule fois, dans un délai de 3 mois après l'achat, des marques Canagan, Pure, Authentiq et Pure Family pour chien, chat ou petit mammifère, sous réserve d'avoir respecté les règles de transition alimentaire indiquées sur le packaging du produit et/ou conseillées par votre animalier.

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

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

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

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

**Autres avantages fidélité :** Vous pourrez bénéficier d'autres avantages fidélité de type invitation à des événements spécifiques organisés par Noé®, la Maison des Animaux.

## **6. Conversion des points fidélité Noé®, la Maison des Animaux en bons d'achat fidélité**

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

Les bons d'achat fidélité sont valables dans votre magasin Noé®, la Maison des Animaux pendant une durée de 3 (trois) mois à compter de leur émission.

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

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

Noé®, la Maison des Animaux ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol du/des bons d'achat fidélité.

## **7. Utilisation des bons d'achat fidélité**

Les bons d'achat fidélité sont utilisables dès le lendemain de leur émission, en une seule fois sur tous les produits et services proposés dans votre magasin Noé®, la Maison des Animaux à l'exclusion des produits faisant l'objet de promotions, des livres, des chèques et cartes cadeaux et des produits signalés. De plus, ils ne sont pas cumulables avec d'autres offres fidélité sauf mentions spécifiques définies exclusivement par Noé®, la Maison des Animaux. Aucun rendu de monnaie ne sera possible sur un achat payé intégralement avec un bon d'achat fidélité.

Les bons d'achat fidélité devront être présentés en caisse au moment de l'achat et avant le paiement de l'achat dans votre magasin Noé®, la Maison des Animaux.

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

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

Pour toute demande ou question liée à votre Carte de fidélité et à ses avantages et services, vous pouvez contacter le service client Noé®, la Maison des Animaux à l'adresse suivante : [serviceclient@noe.fr](mailto:serviceclient@noe.fr) .

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

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

- Vous rendre à l'accueil du magasin Noé®, la Maison des Animaux pour les en informer
- Contacter le Service client Noé®, la Maison des Animaux à l'adresse e-mail suivante : [serviceclient@noe.fr](mailto:serviceclient@noe.fr) .
- Ou envoyer un courrier à : Noé®, la Maison des Animaux – Société Jardiland SAS – Service Clients – 83 avenue de la grande armée – 75782 Paris Cedex 16.

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

## **10. Utilisation frauduleuse de la Carte de fidélité**

Le Programme de fidélité est un programme visant à procurer des avantages aux clients fidèles de Noé®, la Maison des Animaux en fonction des achats qu' ils réalisent dans leur magasin. Ce programme suppose que l' Adhérent respecte les présentes conditions générales du Programme de fidélité et adopte un comportement loyal vis-à-vis de Noé®, la Maison des Animaux. En conséquence, Noé®, la Maison des Animaux se réserve la possibilité de suspendre le compte fidélité voire de désactiver de manière définitive ledit compte et, le cas échéant, annuler les avantages associés, en cas d' abus de l' Adhérent dans l' utilisation du Programme de fidélité et/ou vis-à-vis de Noé®, la Maison des Animaux.

Noé®, la Maison des Animaux opérera cette suspension et/ou désactivation après en avoir avisé l' Adhérent, par le moyen qui lui semble le plus adéquat, sans que l' Adhérent ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, notamment dans les cas suivants :

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

## **11. Modifications ou arrêt du Programme de fidélité**

Noé®, la Maison des Animaux se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et pourra informer l' Adhérent de toute modification significative par le moyen qui lui semble le plus adéquat (affichage en magasin, courrier, emailing, mise à jour des nouvelles conditions générales sur le site [noe.fr](http://noe.fr), etc.). La dernière version des conditions générales applicables au Programme de fidélité est consultable sur le Site internet. Noé®, la Maison des Animaux invite l' Adhérent à le consulter régulièrement.

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

En cas de suspension ou d' arrêt du Programme de fidélité, Noé®, la Maison des Animaux accordera pendant deux mois aux Adhérents la possibilité d' utiliser leurs points fidélité cumulés antérieurement à la notification, ainsi que des avantages de la Carte de fidélité.

A défaut d'utilisation à l'initiative de l' Adhérent dans ce délai, les points fidélité et autres avantages du Programme de fidélité seront définitivement perdus.

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

## **12. Informatique et libertés**

Dans le cadre de l' adhésion au Programme de fidélité, la société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux responsable du traitement, collecte et traite des données personnelles vous concernant ce que vous reconnaissez et consentez expressément. La société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux responsable du traitement, peut ainsi collecter votre civilité, nom, prénom, adresse postale, électronique et votre numéro de téléphone.

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

Les autres informations collectées sur le Site internet sont demandées par la société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux responsable du traitement, pour mieux vous connaître et, le cas échéant, vous adresser des communications adaptées mais qui ne sont pas obligatoires.

Pour les besoins du fonctionnement du Programme de fidélité, la société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux responsable du traitement, collecte également l' ensemble des informations relatives à vos achats ou à l' utilisation de nos services à chaque fois que vous présentez votre carte de fidélité.

Ces informations font l' objet d' un traitement informatique destiné à permettre à la société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux de traiter vos demandes, de vous faire profiter des avantages du Programme de fidélité et de vous adresser les offres et actualités de Noé®, la Maison des Animaux et de ses partenaires le cas échéant. Ces informations permettent également à la société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux responsable du traitement, de réaliser des études statistiques et marketing et de gérer les cas d' impayés.

Ces données sont conservées par la société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux responsable du traitement, pendant une durée qui n' excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées et pourront être conservées ultérieurement à des fins d' archivages et de statistiques.

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

La société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux responsable du traitement, s' engage à ce que vos données soient utilisées uniquement par Noé®, la Maison des Animaux pour les besoins de la gestion du Programme de fidélité et de la relation clients.

Le détail des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre sont consultables au sein de notre Politique de confidentialité disponible sur le site noe.fr.

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

- Noé®, la Maison des Animaux – Société Jardiland SAS – Service Clients – 83 avenue de la grande armée – 75782 Paris Cedex 16.

### **13. Responsabilité**

La société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux responsable du traitement, est exonéré de toute responsabilité pour toutes les conséquences, directes ou indirectes, des éventuels dysfonctionnements du Programme fidélité. Elle fera néanmoins ses meilleurs efforts pour conserver à l'Adhérent, en cas de dysfonctionnement, le bénéfice de ses avantages et de son cumul de points.

### **14. Loi applicable**

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

La société Jardiland SAS titulaire de la marque Noé®, la Maison des Animaux responsable du traitement a choisi FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance). Ce dispositif de médiation peut être joint par voie électronique : [www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr) ou par voie postale : BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8.

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

A défaut, compétence est attribuée aux tribunaux compétents dans le ressort de Paris (75).

### **NOS ENGAGEMENTS CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES**

Noé®, la Maison des Animaux est très attentive au respect de la protection de vos données personnelles. Nous nous engageons à respecter les règles de confidentialité détaillées dans notre Politique de Confidentialité.