

Conditions Générales Loyalty & Rewarding

Ces Conditions Générales (appelées ci-après les “Conditions Générales”) s’appliquent uniquement aux clients BNP Paribas Fortis ayant reçu une invitation pour choisir un cadeau.

1. Conditions d’adhésion au programme

1.1 Pour obtenir un cadeau, le client doit disposer d’une adresse de livraison en Belgique.

1.2 L’adresse e-mail communiquée par le client lors de la commande d’un cadeau sera utilisée comme canal de communication (ex. e-mail de confirmation de commande) et pour l’envoi de certains cadeaux (ex. coupon électronique). L’adresse e-mail fournie par le client doit être valide et fonctionnelle.

2. Choix d’un cadeau

2.1 Le choix d’un cadeau doit être effectué sur le site du programme de fidélité de BNP Paribas Fortis: www.bnpparibasfortis.be/cadeauhello4you. Pour pouvoir commander son cadeau, le client doit s’identifier avec son code unique, qui lui aura été envoyé par BNP Paribas Fortis (par courrier, e-mail ou via un conseiller).

2.2 La procédure que le client doit suivre pour commander un cadeau se compose des étapes suivantes:

1. Entrer son code unique sur la page d’accueil du site
2. Sélectionner son cadeau
3. Confirmer une adresse de livraison en Belgique
4. Valider la commande ainsi que l’adresse de livraison
5. Accepter les Conditions Générales et confirmer la commande

2.3 Le partenaire de BNP Paribas Fortis pour ce programme de fidélité, appelé TTEC, enverra une confirmation de commande au client par e-mail.

2.4 Les cadeaux proposés au client seront accompagnés d’un descriptif. Les photos de ces cadeaux sont non contractuelles (ex. couleur, taille, modèle, etc.).

2.5 Chaque code unique donne droit à un cadeau tel que décrit sur le site. Si le client reçoit un coupon électronique et qu’il souhaite changer les caractéristiques du cadeau proposé (ex. la dimension des tirages photo), le fournisseur est en droit de facturer des frais supplémentaires au client.

2.6 Chaque code unique permet au client de choisir un seul cadeau.

2.7 Les cadeaux peuvent être retirés de l'offre et/ou être remplacés par des cadeaux de même valeur, sans que le client en soit informé au préalable. Les cadeaux sont disponibles jusqu'à épuisement du stock.

2.8 La participation au programme de fidélité de BNP Paribas Fortis implique l'acceptation des Conditions Générales. Le client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales avant de confirmer sa commande.

2.9 L'ensemble des données fournies ainsi que la confirmation de commande vaudront pour preuve de transaction. La confirmation est considérée comme la signature et l'acceptation de la transaction par le client.

3. Livraison du cadeau

3.1 La livraison du cadeau est effectuée à l'adresse indiquée au cours de la commande. Les cadeaux de type digital (coupons électroniques) seront envoyés par e-mail. Les cadeaux physiques seront livrés à l'adresse choisie par le client lors de sa commande. Les dons aux œuvres caritatives seront directement envoyés aux organisations concernées.

3.2 Les délais de livraison standards des différents cadeaux sont les suivants :

- cadeaux digitaux : le coupon électronique sera envoyé immédiatement après la commande,
- cadeaux physiques : le cadeau sera livré à l'adresse de votre choix dans le cours de la semaine,
- dons aux œuvres caritatives : le don sera directement envoyé à l'organisme de bienfaisance. Le client ne reçoit pas d'attestation fiscale.

3.3 Les délais de livraison mentionnés ci-dessus sont purement indicatifs. Les retards éventuels ne donnent pas au client le droit d'annuler la commande, de refuser la livraison ou de demander une indemnisation.

3.4 Les articles commandés ne peuvent pas être renvoyés ou échangés, sauf en cas de défaut ou s'ils sont non-conformes à la commande (voir les articles 3.5 et 3.6).

3.5 Le client est tenu de vérifier, dès réception du cadeau livré, que le cadeau ne comporte pas de défauts visibles et est conforme à la commande passée. Les défauts visibles, ainsi que les livraisons non conformes, doivent être mentionnés par le client au service clientèle (par téléphone au numéro 02/335.00.30 ou par e-mail cadeau.bnpparibasfortis@1to1.com) dans les 5 jours ouvrables suivant la livraison. En l'absence de notification des défauts ou d'une non-conformité, la livraison est considérée irrévocablement comme acceptée et conforme à la commande.

3.6 Les vices cachés doivent être mentionnés par le client (par téléphone au numéro 02/335.00.30 ou par e-mail cadeau.bnpparibasfortis@1to1.com) au service clientèle dans un délai de 8 semaines suivant la livraison, en l'absence de quoi elle est considérée irrévocablement comme acceptée et conforme à la commande.

3.7 Si les observations du client sur des défauts visibles et/ou vices cachés, et/ou une absence de conformité du cadeau s'avèrent fondées, BNP Paribas Fortis fera remplacer ou réparer à sa charge le cadeau livré ou les parties défectueuses. Aucune suite ne sera donnée aux réclamations portant sur

des différences minimales, des défauts inévitables, qu'ils soient normaux ou techniques, portant sur la qualité, des différences de coloris, le poids ou le niveau de finition des articles.

3.8 BNP Paribas Fortis décline toute responsabilité concernant les cadeaux. Les cadeaux livrés ne sont sous garantie que pendant et dans les limites de la garantie du fabricant. Dans ce contexte, il est recommandé de conserver l'emballage d'origine. Les dégâts dus à l'usure naturelle ou une intervention extérieure (mauvais démontage, mauvais entretien, mauvaise utilisation, dégâts des eaux, ...) sont exclus de la garantie, ainsi que les batteries des appareils.

3.9 Des questions éventuelles sur l'absence de livraison d'une commande ne seront prises en compte qu'une fois le délai de livraison de 3 semaines dépassé. Le client a droit par ailleurs à un produit éventuellement non livré jusqu'à 10 semaines après sa commande.

4. Protection de la vie privée

4.1 Les données personnelles qui sont collectées dans le cadre du programme de fidélité de BNP Paribas Fortis seront enregistrées dans les fichiers de TTEC, le partenaire de BNP Paribas Fortis pour la gestion du programme.

4.2 BNP Paribas Fortis, dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3, est responsable pour le traitement des données personnelles dans le cadre du programme de fidélité. TTEC, dont le siège social est situé, Quai au Foin 55, 1000 Bruxelles, agit en tant que sous-traitant pour BNP Paribas Fortis.

4.3 Les données personnelles transmises par le client seront uniquement utilisées dans le cadre du programme de fidélité. Concrètement, cela signifie :

- pour l'envoi de l'email de confirmation suite à la commande ;
- pour l'envoi du cadeau choisi, que ce soit via un intermédiaire ou non ;
- pour l'envoi d'un lien track & trace afin que le client puisse suivre son envoi ;
- pour une éventuelle intervention via le service clientèle (en cas de questions ou plaintes) ;
- pour tout retour de marchandises (le service clientèle prendra contact avec le client pour le prévenir et rectifier la commande) ;
- pour les rapports et études de marché initiés par BNP Paribas Fortis.

En aucun cas, les données ne seront utilisées à des fins commerciales.

4.4 La mise à disposition des données personnelles est absolument nécessaire pour obtenir le cadeau offert. Si le client ne souhaite pas transmettre ses données personnelles, il ne pourra pas réclamer son cadeau.

4.5 Les données personnelles seront stockées dans les fichiers de TTEC pour une période de 6 mois. Ces données seront définitivement effacées après 6 mois. Cela implique qu'un client ne peut plus faire appel au service clientèle passé ce délai. La période de 6 mois commence à partir du jour où la commande a été passée.

4.6 Conformément à la réglementation applicable, le client a le droit de :

- **Accès** : le client peut obtenir des informations sur le traitement de ses données personnelles et obtenir une copie de celles-ci.

- **Rectification** : si le client estime que ses données personnelles sont incorrectes ou incomplètes, il peut demander que celles-ci soient modifiées.

- **Effacement** : le client peut demander que ses données personnelles soient effacées.

- **Limitation** : le client peut demander la restriction du traitement de ses données personnelles.

- **Opposition** : le client peut s'opposer au traitement de ses données personnelles pour des raisons liées à sa situation en particulier. Il dispose du droit absolu de s'opposer au traitement de ses données personnelles à des fins de marketing direct, y compris le profilage lié au marketing direct.

- **Retrait du consentement** : si le client a donné son consentement au traitement de ses données personnelles, il a toujours le droit de retirer ce consentement.

- **Transfert de données** : dans la mesure où cela est juridiquement applicable, le client a le droit d'obtenir les données personnelles qu'il a fournies ou, dans la mesure où cela est techniquement possible, de les faire transférer à un tiers.

Le client peut exercer l'ensemble de ces droits en s'adressant à tout moment au service clientèle de TTEC, qui agit à cet effet au nom et pour le compte de BNP Paribas Fortis (par téléphone au 02 335 00 30 ou par e-mail cadeau.bnpparibasfortis@1to1.com).

4.7 Le client a également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données en Belgique s'il ne reçoit pas de réponse à l'une des demandes précitées des articles 4.5 et 4.6 (<https://www.privacycommission.be/nl>).

4.8 Le client reconnaît que l'envoi de données à caractère personnel par e-mail/internet comporte toujours des risques. Le client reconnaît et accepte dès lors que BNP Paribas Fortis ne pourra jamais être tenu responsable des dommages qu'il subirait suite à une utilisation frauduleuse de ses données à caractère personnel par des tiers qui n'y ont pas été autorisés.

4.9 Utilisation des Cookies - Les cookies sont des petits fichiers de données qui sont envoyés et stockés dans le navigateur du client par le site internet que le client visite à ce moment-là. Lors d'une visite ultérieure de ce même site, les cookies permettront de reconnaître directement le navigateur. Ces cookies permettent de sauvegarder temporairement des informations concernant les visites et visiteurs du site. D'autres sites internet peuvent aussi reconnaître votre navigateur via ces mêmes cookies. Divers types de cookies peuvent être utilisés par visite.

Lorsque le client navigue sur le site du programme de fidélité de BNP Paribas Fortis, le client autorise, par défaut, BNP Paribas Fortis à stocker le cookie de langue de préférence dans le navigateur.

4.10. Le responsable de la protection des données est le responsable de la protection des données de BNP Paribas Fortis. Le client peut le contacter par email via privacy@bnpparibasfortis.com ou par lettre adressée à BNP Paribas Fortis SA, Data Protection and Privacy Office - 1MA4B, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles.

5. Propriété intellectuelle

5.1 Le site internet ainsi que ses textes, photos, illustrations, icônes, sons, vidéos, logiciels, bases de données, structures, design et toutes les autres données ou parties du site sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et/ou d'autres droits. L'accès au site et son utilisation ne confèrent aucun droit à l'utilisateur sur aucune partie du site et ne peuvent en aucun cas être interprétés comme un transfert ou l'octroi d'une licence sur ces droits (de propriété intellectuelle).

5.2 Le client ne peut reproduire, afficher, modifier, transférer, publier, adapter ou exploiter ce site internet d'une quelconque façon que ce soit, en tout ou en partie, sur aucun support et d'aucune manière sans autorisation écrite préalable.

6. Varia

6.1 BNP Paribas Fortis a le droit de modifier ou de supprimer ce programme de fidélité sans que cela n'entraîne d'autres futures obligations.

6.2 BNP Paribas Fortis se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment et sans avertir le client au préalable.

6.3 Ces Conditions Générales sont soumises à la législation belge en la matière. Les éventuels litiges seront soumis au droit belge. La compétence est attribuée aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

6.4 Le caractère non exécutoire ou contraire à une disposition impérative d'une (partie d'une) clause des Conditions Générales, ne met pas en péril la validité et le caractère exécutoire des autres dispositions des Conditions Générales. La clause non exécutoire ou contraire à une disposition impérative devra automatiquement être remplacée par une disposition exécutoire et valide qui respecte au mieux le but et la portée de la disposition originale.

6.5 L'utilisateur n'est pas autorisé à céder ou transmettre en tout ou en partie, directement ou indirectement, les droits et obligations qui découlent de ces Conditions Générales sans autorisation écrite préalable.

6.6 Le client a toujours le droit de révoquer l'acceptation des présentes Conditions Générales. Il peut contacter le service clientèle à tout moment (par téléphone au 02 335 00 30 ou par e-mail cadeau.bnpparibasfortis@1to1.com). En conséquence, aucune commande ne pourra être prise en considération si la commande n'a pas encore été envoyée. Si la commande a déjà été envoyée, le client ne pourra plus bénéficier du service clientèle (questions, réclamations, retours, etc.).

7. Coordonnées

Pour tout renseignement complémentaire et/ou questions, veuillez contacter :

TTEC

Quai Au Foin 55 (2ème étage)

1000 Bruxelles, Belgique

Tel.: 02/335.00.30

E-mail: cadeau.bnpparibasfortis@1to1.com

Heures d'ouverture: du lundi au vendredi inclus de 8h30 à 17h00.

Les bureaux sont fermés pendant les week-ends et les jours fériés.