

Conditions Générales du Programme de Fidélité « Cultur'addict » en vigueur au 04/06/2024

Préambule	1
Objet.....	2
Acceptation des CGU	2
Adhésion au Programme de fidélité	2
Bénéfices du Programme de fidélité	3
Cumul de points	4
Espace Fidélité	5
Cadeaux.....	5
Fraude	6
Communications	7
Données personnelles	7
Durée et modification du Programme	7
Responsabilité.....	8
Force majeure	8
Loi applicable	8

Préambule

La société SOCULTUR, Société par Actions Simplifiée au capital de 23 725 009 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le n° 519 780 795, dont le siège social est situé 17 rue Archimède 33700 MERIGNAC et ci-après dénommée « **CULTURA** » met en place un programme de fidélité dénommé « Cultur'addict » (ci-après, le « **Programme de fidélité** » ou le « **Programme** ») donnant droit à certains avantages décrits ci-dessous en faveur de ses adhérents.

Les adhérents au Programme de fidélité bénéficient d'un compte fidélité (« Compte fidélité ») directement rattaché à leur compte client (« Compte client »). L'adhérent au Programme de fidélité peut demander la dissociation de son Compte fidélité de son Compte client en sortant du Programme de fidélité pour ne conserver que son Compte client. Si l'adhérent demande la suppression de son Compte client, celle-ci entraînera automatiquement la suppression du Compte fidélité qui y est attaché.

Objet

Les présentes Conditions générales (ci-après dénommées les « **CGU** ») définissent les conditions d'adhésion, de participation ainsi que les avantages du Programme de fidélité octroyés aux adhérents.

Acceptation des CGU

En adhérant au Programme de fidélité, l'adhérent accepte, sans réserve, les termes des présentes CGU dont il reconnaît avoir pris connaissance lors de son inscription et qu'il peut librement imprimer ou télécharger selon son choix.

CULTURA se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGU en fonction de l'évolution de son Programme de fidélité. CULTURA invite donc l'adhérent à consulter régulièrement les présentes CGU pour prendre connaissance de leur évolution, chaque nouvelle version des CGU s'appliquant dès sa mise en ligne.

Adhésion au Programme de fidélité

L'adhésion au Programme de fidélité est gratuite et non soumise à une obligation d'achat.

L'adhésion est réservée aux personnes physiques majeures disposant de la capacité juridique et aux mineurs à partir de 15 ans, sous réserve de la présentation d'une autorisation des deux parents ou tuteurs légaux.

Chaque adhérent peut devenir Cultur'addict en créant son Compte client :

- En magasin, par l'intermédiaire d'un conseiller de vente, soit sur simple demande, soit lors d'un passage en caisse (hors caisses libre-service), soit automatiquement lors de la réalisation d'une commande ;
- Sur Cultura.com **ou depuis les sites partenaires de CULTURA** :
 - Location.cultura.com
 - Occasion.cultura.com
 - My.vivlio.com

L'adhésion est personnelle et nominative.

Le Client peut accéder à sa carte de fidélité dématérialisée pour lui permettre de bénéficier de son Compte fidélité. Cet accès peut se faire uniquement depuis son téléphone mobile ou depuis une tablette, par l'intermédiaire de l'une ou l'autre des options proposées ci-dessous :

- (i) de son Compte client sur Cultura.com ;
- (ii) de son espace fidélité accessible depuis le lien suivant
<https://monespacefideliteculturaddict.cultura.com/>;
- (iii) de son portefeuille de cartes dématérialisées si l'adhérent a choisi d'y ajouter sa carte de fidélité CULTURA (option non valable sur tablette).

Toutes les activités du Client éligibles au Programme de fidélité seront rattachées à son Compte fidélité. Un Client ne peut ouvrir qu'un seul et même Compte fidélité (même nom, prénom, civilité et, pour une adhésion en magasin, même code postal).

Toutefois, l'utilisation du Compte fidélité et le bénéfice des privilèges du Programme peuvent être étendus aux membres du même foyer.

Pour les clients qui seraient déjà membres du Programme de fidélité et en possession d'une carte de fidélité non dématérialisée (carte physique), celle-ci est toujours exploitable dans les magasins participants.

Le Compte fidélité ne peut en aucun cas être cédé, vendu à quiconque ou utilisé à d'autres fins que celles définies par CULTURA dans les présentes CGU.

L'adhérent doit fournir une adresse email valide ainsi que son nom, prénom, civilité et, pour une adhésion effectuée en magasin, son code postal.

L'adhésion au Programme de fidélité est illimitée dans le temps, sauf en cas d'inactivité du Compte client pendant trois (3) ans. Dans ce cas, et sauf avis contraire du Client qui en sera informé en temps utile, la clôture de son Compte client entraînera automatiquement celle de son Compte fidélité en application des dispositions du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel.

L'adhérent peut également à tout moment souhaiter ne plus bénéficier du Programme en manifestant son désengagement sur la page accessible au lien suivant : <https://www.cultura.com/account#Informations> . En cas de difficulté, le Service Client peut l'accompagner dans sa démarche par le biais du formulaire de contact accessible ici : <https://www.cultura.com/contact.html> .

En se désengageant, l'adhérent renonce à tous les avantages du Programme de fidélité, et ceci y compris les cadeaux et points précédemment acquis. L'adhérent ne pourra en effet plus accéder à son espace fidélité lui permettant de transformer ses points en cadeaux et d'en bénéficier, mais il conservera l'accès à son Compte client. L'adhérent pourra toutefois continuer à être identifié en magasin, par exemple pour obtenir une facture ou un historique de ses achats, sans pouvoir pour autant bénéficier des avantages du Programme de fidélité dont il a exprimé le souhait de se retirer.

Bénéfices du Programme de fidélité

Pour bénéficier du Programme, l'adhérent doit être identifié :

- en magasin, lors de son passage en caisse, par la présentation de sa carte (physique ou dématérialisée sur son mobile) ou par une recherche de son Compte client par le conseiller de vente ;
- sur www.cultura.com en se connectant à son Compte client avec son adresse email et son mot de passe.

Cumul de points

L'adhérent gagne des points lors de ses achats (1€ = 10 points) sur l'ensemble des produits vendus chez CULTURA dans les magasins participants et sur Cultura.com, à l'exception des produits billetterie, presse, cartes cadeaux, coffrets cadeaux et cartes prépayées, ainsi que des frais de livraison et les services de garanties & assurances. Les produits vendus par le biais de la Market Place CULTURA, par d'autres vendeurs que CULTURA, ainsi que les produits vendus entre particuliers par le biais de CulturaTroc, ne permettent pas de gagner de points.

Par « **magasins participants** », on entend les magasins en propre exploités par la société SOCULTUR, hors les magasins franchisés suivants : Cultura Californie (Martinique) / Cultura Destreland (Guadeloupe) / Cultura Matoury (Guyane) / Cultura Ajaccio (Corse).

Conformément à la réglementation du marché du livre, l'achat de livres neufs est éligible au gain de points s'il est réalisé en magasin ou s'il bénéficie d'une livraison et d'un retrait en magasin (« Cliquez – Emportez ») dans le cadre d'une commande effectuée sur le site internet www.cultura.com. En revanche, toute commande de livre livrée en dehors du magasin ne sera pas éligible au gain de points. L'achat d'e-books est exclu du gain de points. L'achat de livres d'occasion et d'audio books est éligible au gain de points sans restriction.

Pour plus de précisions, vous pouvez vous reporter à notre foire aux questions qui précise les produits éligibles aux gains de points et qui est accessible ici : <https://www.cultura.com/programme-fidelite-culturaddict/faq.html>

L'adhérent peut cumuler plus de points (soit 1€ = 20 points) grâce à ses achats d'occasion, à la location d'un studio de musique, aux cours & ateliers proposés dans les magasins participants dont les cours et ateliers peuvent également être réservés sur le site cultura.com. Il est précisé que ces différents achats sont ceux proposés et vendus exclusivement par la société SOCULTUR qui exploite les magasins CULTURA et le site www.cultura.com (hors Market Place et produits ou services vendus par les partenaires de CULTURA).

Les points calculés sont arrondis à l'entier supérieur au bénéfice de l'adhérent (ex : pour l'achat d'un article de 9,95 € éligible au gain de points où 1€=10 points, le calcul des points sera le suivant : $9,95 \times 1 \times 10 = 99,5$ points arrondis à 100 points).

Les articles achetés en plusieurs quantités bénéficient d'un arrondi pour chaque exemplaire (ex : pour l'achat d'un article de 4,45€ éligible au gain de points où 1€=10 points en 3 exemplaires, le calcul des points sera le suivant : $4,45 \times 1 \times 10 = 44,5$ arrondis à 45 et $45 \times 3 = 135$ points).

Le calcul des points se fait sur la valeur nette du produit, remises déduites. Il en est de même lors d'un retour du produit et du retrait corrélatif des points corrélés à l'achat initial du Client.

Le nombre de points cumulables sur douze (12) mois ne peut excéder deux cent mille (200.000) points.

L'adhérent peut gagner des points en partageant un avis produit (approuvé et publié) suite à une sollicitation éventuelle de CULTURA par e-mail à l'issue d'un achat effectué sur le site www.cultura.com. Ces partages permettent de gagner 10 points, dans la limite d'un partage

sur 30 jours glissants. Pour le partage d'avis, les points sont octroyés le lendemain de la diffusion de l'avis sur le site www.cultura.com. Il est précisé que cette diffusion a lieu une fois l'avis validé par notre tiers de confiance, Avis Vérifiés, le cas échéant après modération si celle-ci a vocation à s'appliquer.

Les points sont disponibles le jour même de leur acquisition pour les achats en magasin et les e-résa payables en magasin et à la date d'expédition pour les commandes e-commerce (y compris celles réalisées depuis le magasin) et les pré-commandes. Dans le cadre d'un abonnement éligible au Programme de fidélité, les points sont disponibles après chaque prélèvement.

Les points sont valables douze (12) mois à partir du jour d'obtention et les retours produits ayant fait l'objet d'un gain de points sont soustraits du solde de points. Dans l'hypothèse où le Service Client serait, le cas échéant, amené à octroyer des points dans le cadre d'une réclamation justifiée d'un adhérent, ces points ne seraient exceptionnellement valables que trois (3) mois. Le solde de points sera dans ce cas mis à jour en conséquence.

Dans son espace fidélité, l'adhérent peut consulter son solde de points disponibles à date et aussi accéder à un tableau de bord indiquant le nombre de points gagnés ou dépensés par catégorie. Ce tableau de bord recense les points obtenus en cumul sur dix-huit (18) mois glissants. Il est mis à jour le lendemain de tout mouvement de points.

Les moyens de paiement n'entravent pas le gain de points (CB, Carte Cadeau, Pass culture, Bon d'achat, 3 ou 4 fois sans frais, chèque lire et chèque cadeaux).

L'adhérent peut utiliser uniquement les points disponibles sur son solde pour bénéficier des cadeaux dans le cadre du Programme.

Espace Fidélité

L'adhérent bénéficie d'un espace dédié à son Programme fidélité sur lequel il retrouve son activité fidélité, ses points acquis, ainsi que la boutique de cadeaux. C'est depuis cet espace qu'il peut obtenir ses cadeaux et les retrouver pour les utiliser. L'adhérent peut accéder à son espace fidélité depuis son Compte client sur www.Cultura.com au moyen de son identifiant et de son mot de passe ou directement depuis l'URL suivante au moyen des mêmes identifiant et mot de passe : <https://monespacefideliteculturaddict.cultura.com/>.

Cadeaux

En contrepartie d'un nombre de points, l'adhérent peut obtenir les cadeaux de son choix. Pour en bénéficier, il doit avoir le nombre de points suffisant et se rendre sur <https://monespacefideliteculturaddict.cultura.com/>

Les cadeaux ainsi obtenus ne sont ni repris, ni échangés (sous réserve des garanties légales applicables aux produits ou services gagnés ou acquis par l'adhérent selon leurs conditions de vente en vigueur). Les conditions d'obtention et d'utilisation sont propres à chaque cadeau et sont disponibles sur chaque fiche cadeau descriptive depuis l'Espace Fidélité : <https://monespacefideliteculturaddict.cultura.com/>

Pour toute réclamation concernant les cadeaux proposés et gérés directement par CULTURA, l'adhérent pourra se rapprocher du Service Client en utilisant le formulaire de contact accessible ici : <https://www.cultura.com/contact.html>.

Pour toute réclamation concernant les cadeaux proposés par les partenaires de CULTURA, l'adhérent devra se rapprocher directement du partenaire concerné qui gèrera lui-même le litige correspondant.

CULTURA propose un catalogue de cadeaux et se garde la possibilité de le renouveler à sa guise par le retrait ou l'ajout de nouvelles offres. Ce catalogue est disponible sur l'espace fidélité de l'adhérent : <https://monespacefideliteculturaddict.cultura.com/>

CULTURA se réserve la possibilité de mettre un plafond d'obtention d'un même cadeau pour un même adhérent, notamment en cas d'offre limitée en quantité et/ou dans le temps et/ou pour permettre à l'ensemble des adhérents du Programme de fidélité d'en bénéficier de manière équitable.

Les cadeaux CULTURA peuvent être utilisés sur www.cultura.com et dans tous les magasins participants (magasins CULTURA exploités par la société SOCULTUR hors magasins franchisés suivants : Cultura Californie (Martinique) / Cultura Destreland (Guadeloupe) / Cultura Matoury (Guyane) / Cultura Ajaccio (Corse). Sauf stipulation contraire, les cadeaux peuvent se cumuler à d'autres avantages.

CULTURA se réserve le droit de compléter les avantages inclus dans son Programme par des produits ou services proposés par des partenaires culturels. Les cadeaux ainsi utilisables chez des partenaires culturels sont soumis aux conditions d'utilisation en vigueur chez les partenaires concernés, en complément des présentes CGU.

Les cadeaux proposés offerts dans le cadre du Programme de fidélité peuvent être des offres locales ou nationales.

Fraude

En cas d'utilisation frauduleuse du Programme de fidélité de la part de l'adhérent, CULTURA se réserve la possibilité de clôturer le Compte fidélité en question sans préjudice de poursuites judiciaires éventuelles, civiles ou pénales. L'adhérent conservera son Compte Client mais ne bénéficiera plus des avantages fidélité associés à son Compte fidélité (points et cadeaux).

Si l'adhérent constate une activité frauduleuse sur son Compte fidélité dont il n'est pas l'auteur, il doit informer le Service Client CULTURA dans les plus brefs délais. A défaut, toute activité observée sur son Compte fidélité sera présumée effectuée par ses soins et lui sera donc imputable.

Tout manquement aux présentes CGU, toute utilisation abusive ou frauduleuse des avantages offerts par le Programme, tout comportement préjudiciable aux intérêts de CULTURA, toute falsification des informations transmises par un adhérent ou par un tiers agissant pour le compte d'un adhérent, entraînera de plein droit la clôture du Compte de fidélité associé.

Communications

En adhérant au Programme de fidélité, l'adhérent est susceptible de recevoir des communications en lien avec le Programme de fidélité et/ou avec son activité en rapport avec ce Programme (par email ou sms). Des notifications sont également envisageables sous réserve que l'adhérent ait préalablement enregistré sa carte de fidélité sur tout support mobile.

L'adhérent peut depuis la newsletter mensuelle spécifiquement dédiée au Programme de fidélité indiquer son souhait de ne plus recevoir ce type de communications, tout en continuant à faire partie du Programme.

L'adhérent pourra également s'opposer aux envois d'emails automatiques qui concernent notamment le Programme de fidélité. S'il exerce cette possibilité d'opposition, l'adhérent ne recevra plus aucun email relationnel de la part de CULTURA (hors email de confirmation de commande ou email d'information lié à un acte d'achat, telles que les informations relatives à la livraison). A l'inverse, si l'adhérent s'oppose à l'envoi de tout email automatique relationnel de Cultura (hors email de confirmation de commande ou email d'information lié à un acte d'achat, telles que les informations relatives à la livraison), il ne recevra plus non plus des emails automatiques relatifs au Programme de fidélité.

Données personnelles

Dans le cadre de la gestion du Programme de fidélité Cultur'addict, CULTURA, « **Responsable de traitement** » au sens du Règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel, traite vos données personnelles sur la base de son intérêt légitime. Vous avez à tout moment la capacité de vous opposer à ce traitement en vous désengageant du Programme de fidélité en cliquant sur la fonctionnalité correspondante accessible depuis ce lien : <https://www.cultura.com/account#Informations>

Afin de connaître les finalités pour lesquelles vos données personnelles sont traitées et pour connaître vos droits en matière de données personnelles, vous pouvez consulter notre Politique de protection de données personnelles, accessible ici : <https://www.cultura.com/mentions-legales/protection-des-donnees-personnelles.html>

Durée et modification du Programme

CULTURA se réserve la possibilité de modifier à tout moment le présent Programme de fidélité et invite à cet effet les adhérents à régulièrement consulter les présentes CGU à partir du lien suivant : <https://www.cultura.com/mentions-legales/cultura-cgv/cgu-culturaddict.html>. Ces CGU, le cas échéant actualisées, sont également disponibles dans les magasins participants.

Dans le cas d'un arrêt définitif du Programme, les adhérents seront informés par courrier, email ou sms, dans un délai d'un mois, et aucun adhérent ne pourra exercer de recours à l'encontre de CULTURA et ce pour quelque raison que ce soit. Aucune modification du contenu et/ou des règles de gestion du Programme de fidélité, ni même sa suppression éventuelle, ne donnera droit à une indemnisation de l'adhérent.

En cas d'arrêt du Programme, les adhérents qui auront collecté le nombre de points suffisants pourront utiliser ces points dans les conditions alors en vigueur et pendant un délai qui ne saurait excéder trois (3) mois à compter de l'arrêt du Programme.

Responsabilité

L'adhérent est seul responsable de la véracité des informations qu'il communique lors de son adhésion au Programme et de la préservation de son identifiant et mot de passe. Il supporte donc seul les conséquences d'une utilisation frauduleuse de son Compte fidélité par des tiers qui aurait pu accéder, par quelque moyen que ce soit, à ses informations confidentielles, sauf faute technique de CULTURA.

CULTURA est exonérée de toute responsabilité pour les conséquences directes ou indirectes des éventuelles anomalies de fonctionnement du Programme de fidélité résultant d'une erreur technique ou matérielle évidente concernant le gain de points ou d'un bug informatique. A cet égard, l'adhérent est conscient que l'utilisation d'internet est susceptible de générer des ruptures de service ou des intrusions externes ainsi que la présence de virus ou autres chevaux de Troie.

La nature et l'étendue des prestations et privilèges auxquels donnent droit le Programme de fidélité, ainsi que les modalités d'utilisation et de validité, peuvent être modifiées unilatéralement par CULTURA, sans préavis, sans qu'aucune réclamation, ni indemnisation, ne puisse être exigée par l'adhérent de la carte.

Force majeure

CULTURA ne saurait être tenue responsable d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes qui résulterait de la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire ceux échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvaient être raisonnablement prévus lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêchent l'exécution de son obligation par le débiteur. Sont également considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

Loi applicable

Il est expressément convenu que la loi ayant vocation à s'appliquer aux présentes CGU est exclusivement la loi française.

Pour toute difficulté, l'adhérent est invité à contacter préalablement le Service Clients joignable :

- Par notre formulaire accessible au lien suivant :

<https://www.cultura.com/contact.html>

- Par téléphone au 09.86.86.02.93 : N° Cristal (appel non surtaxé), du lundi au samedi, de 8h à 19h

- Par courrier à : CULTURA - Service Clients -17 rue Archimède - 33691 Mérignac Cedex France.

En l'absence de règlement du litige dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de nos services, l'adhérent est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à un médiateur de la consommation gratuit (articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation) ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation.

CULTURA informe l'adhérent qu'il est membre de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et du Service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie – 75008 Paris).

Coordonnées du Médiateur : <http://www.mediateurfevad.fr/>

Le Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD

60, rue la Boétie

75008 PARIS

Mail : mediateurduecommerce@fevad.com

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit faire l'objet d'une réclamation préalablement par écrit au Service Clients CULTURA (17 rue Archimède - 33691 Mérignac Cedex - France) avant toute demande de médiation.

A défaut de règlement amiable et pour tous litiges en lien avec les présentes CGU, le tribunal compétent sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du produit.