

SERVICE FID PRO SERVICE DE FIDELISATION

CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le Service est un service permettant une connaissance accrue par le Client de ses clients porteurs de carte bancaire et de les fidéliser. Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») fixent les modalités d'utilisation du Service qui est proposé par la Banque au Client. Les Conditions Générales et les Conditions Particulières en vertu desquelles le Client a souscrit au Service constituent le contrat entre les Parties (ci-après dénommé le « **Contrat** »).

ARTICLE 2 - PRÉSENTATION DU SERVICE

Le Service se compose de deux modules détaillés ci-après, étant précisé qu'un abonnement ne concerne qu'un seul point de vente.

2.1. MODULE ANALYTIQUE

Ce module permet au Client de piloter son activité en visualisant un ensemble de tableaux de bord portant sur ses encaissements par cartes bancaires et de se constituer un fichier de clients finaux. En complément, le Client reçoit par e-mail des Flash Info et Rapport de Performance, hebdomadaires et mensuels.

Le Service n'intègre pas les autres formes d'encaissements (notamment par espèces ou chèques)

• Analyse des encaissements Carte Bancaire

Ce module permet au Client d'accéder à une analyse approfondie et non nominative des données liées aux transactions par cartes bancaires effectuées par ses clients sur une période pouvant aller jusqu'à 48 mois. Ces analyses sont retranscrites sous forme de tableaux, graphiques et autres indicateurs clés d'activité, comme : suivi du chiffre d'affaires « cartes bancaires » par jour / semaine / mois ou nombre de visiteurs ayant payé par carte bancaire ou évolution de la fréquence d'achat par carte bancaire ou analyse du panier moyen payé par carte bancaire, etc... Ces informations sont mises à jour quotidiennement.

• Informations périodiques

En complément de l'analyse de ses encaissements par cartes bancaires, le Service permet au Client de recevoir par courrier électronique des informations périodiques :

a. Des Flashs Info :

Chaque semaine, le Client reçoit un e-mail mettant en avant une variation importante d'un indicateur d'activité: chiffre d'affaires; panier moyen; nombre de transactions; chiffre d'affaires clients récurrents; clients gagnés-perdus; ... Les informations fournies au titre du Service sont données à titre indicatif et sous réserve des opérations en cours.

b. Un rapport de performance mensuel :

Chaque mois, le Client reçoit un e-mail présentant un ensemble d'indicateurs d'activité: chiffre d'affaires; nombre de clients uniques; panier moyen; pourcentage de nouveaux clients; nombre de nouveaux membres; taux d'inscription; nombre de coupons envoyés; nombre de coupons utilisés. Les informations fournies au titre du Service sont données à titre indicatif et sous réserve des opérations en cours.

2.2. MODULE DE FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

Ce module offre au Client une solution permettant la gestion d'un programme de fidélisation pour ses clients - acceptant d'y adhérer.

Il permet l'animation personnalisée du programme de fidélisation en exploitant les données relatives aux

encaissements par cartes bancaires du Client sur une période pouvant aller jusqu'à 48 mois.

Ce module offre au Client des outils susceptibles d'accroître la fréquence des achats par cartes bancaires de ses Clients et/ou à optimiser une partie de ses ventes payées par cartes bancaires.

Le Client peut bénéficier d'un accompagnement et suivre les résultats de son programme de fidélisation via internet sur le portail dédié (ci-après dénommé le « **Portail Commerçant** »). Ce module est basé notamment sur les paiements par cartes bancaires réalisés par les clients du Client (les « **Clients Finaux** ») comprenant ceux s'étant enrôlés au programme de fidélité proposé par le Client (ci-après dénommés les « **Clients Finaux Fidélisés** »).

Les Clients Finaux pourront s'enrôler au programme de fidélisation du Client, lors d'un achat réalisé chez le Client avec leur(s) carte(s) bancaire(s) ; **chacune des cartes bancaires devant faire l'objet d'un enrôlement pour que les achats réalisés avec soient pris en compte dans le programme de fidélisation.**

L'enrôlement des Clients Finaux pour chacune de leur carte bancaire passera par la saisie de leur numéro de téléphone portable (mobile) sur le Terminal de Paiement Electronique (TPE) à l'occasion de la transaction de paiement réalisée avec ladite carte ou par le remplissage d'un formulaire papier mentionnant les quatre (4) derniers chiffres de la carte bancaire utilisée ainsi que la date de la transaction. L'inscription est réservée aux Clients Finaux détenant au moins une carte bancaire, un numéro de mobile et étant âgé de 18 ans et plus.

Le Client Final peut aussi associer une carte bancaire à son compte depuis « **l'Espace Client Final** » (site internet personnalisé pour le Commerçant, permettant aux Clients Finaux Fidélisés de compléter leur profil, associer des cartes bancaires à leur compte (3 MAXIMUM) et être informé des avantages associés au programme de fidélité).

Les Clients Finaux Fidélisés pourront bénéficier d'offres de fidélité définies par le Client dans un programme de fidélité qu'il aura défini au préalable » (le « **Programme de Fidélité** »).

Les Clients Finaux Fidélisés souhaitant bénéficier de certains avantages pourront, concomitamment ou postérieurement à leur enrôlement au Programme de Fidélité proposé par le Client, fournir des données personnelles, notamment leur nom, e-mail, date de naissance. Ces informations seront associées aux données récupérées sur le TPE du Client afin, de mettre à jour les analyses et calculer les récompenses auxquelles le Client Final Fidélisé peut prétendre eu égard au Programme de Fidélité du Client.

Le fonctionnement de ce module requiert que les Clients Finaux Fidélisés utilisent leur(s) carte(s) bancaire(s) enregistrée(s) sur le Portail Commerçant afin que leurs achats soient identifiés automatiquement lors de chaque transaction. Afin d'informer les Clients Finaux Fidélisés et de faciliter leur inscription au Programme de Fidélité en point de vente, la Banque met à la disposition du Client :

- un logiciel à implanter sur le TPE permettant aux Clients Finaux de s'enrôler au Programme de Fidélité directement depuis le TPE par la saisie de leur numéro de téléphone portable (mobile) ;
- un projet de kit de communication en point de vente composé d'affiches à caractère non contractuel (le « **Projet de Kit de Communication** »),

- des projets de formulaires papiers à mettre à disposition des clients pour l'inscription au Programme de Fidélité à caractère non contractuel (le « **Projet de Formulaire** ») en cas d'impossibilité de réaliser l'inscription sur le terminal de paiement.

Le Client reconnaît expressément qu'il est seul responsable de l'utilisation et de l'adaptation du Projet de Kit de Communication et du Projet de Formulaire.

Campagnes de communication : Le Client a la possibilité de réaliser des envois de SMS et d'e-mails à destination des Clients Finaux. Le nombre de campagnes autorisées annuellement, le crédit de SMS disponibles, et l'option segmentation avancée des campagnes, dépendent de l'offre souscrite (Voir annexe conditions générales).

Il est également offert, selon l'offre souscrite (voir annexe conditions générales),

- une intégration de la fonctionnalité de gestion de campagnes de communication avec Facebook. Le Client peut alors publier des messages sur sa page professionnelle Facebook et ajouter un coupon de réduction ou cadeau dans son message Facebook à utiliser par les Clients Finaux non encore membre du Programme de Fidélité
- la possibilité de visualiser sur le Portail Commerçant la note GoogleMyBusiness le concernant et le nombre d'abonnés Facebook et Instagram
- la possibilité de visualiser des indicateurs clés du Client en comparaison avec ceux de commerces similaires

Description des offres: voir annexe

ARTICLE 3 - ACCÈS AU SERVICE

Le Service est disponible sur internet sur le Portail Commerçant. Pour accéder au Portail Commerçant, le Client doit se connecter avec un ordinateur au site internet : <https://www.fid-pro.fr/merchant> .

Le Client doit donc disposer du matériel et des outils lui permettant d'accéder à Internet dans des conditions normales d'utilisation. L'ordinateur utilisé doit être équipé d'un système d'exploitation, d'un modem relié au réseau téléphonique pour le transport des informations et de logiciels de navigation. Le Client fait son affaire personnelle de son accès à Internet (notamment choix d'un fournisseur d'accès) ainsi que de la compatibilité, du bon fonctionnement et de la sécurité de son équipement informatique. Les coûts d'accès internet sont à la charge du Client. Pour accéder au Service, le Client doit se connecter au Portail Commerçant et s'authentifier en saisissant son identifiant unique et son mot de passe (ci-après dénommés les « **Codes d'Accès** »). Le marchand crée le mot de passe à sa première connexion via un lien qui lui a été adressé par e-mail dans les jours suivants la date de signature du Contrat. Le Client a la pleine et entière responsabilité de la conservation et la protection de ses Codes d'Accès.

Le Client doit disposer de comptes valides auprès des réseaux sociaux s'il veut pouvoir interagir avec ces médias (voir annexe conditions générales et annexe connexion à Facebook) et renseigner les liens vers les accès permettant la récupération dans le portail commerçant de la note GoogleMyBusiness le concernant et le nombre d'abonnés Facebook et Instagram.

ARTICLE 4 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Délégué à la Protection des Données Personnelles de la Banque peut être contacté par courrier électronique à l'adresse suivante :

BPOC-DELEGUE-PROTECTION-DONNEES@occitane.banquepopulaire.fr

Les termes « Réglementation relative à la Protection des Données » désigne les lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), ainsi que les lois nationales, délibérations et recommandations de la CNIL ou de toute autre autorité de contrôle ou de supervision compétente au titre du Contrat ou d'une des Parties.

Les termes « responsable de traitement », « sous-traitant », « données personnelles » et « traitement » utilisés dans le cadre du présent article ont la signification qui leur est donnée au RGPD.

Traitement mis en œuvre par la Banque, en qualité de responsable de traitement, pour l'exécution du Contrat

La Banque, en qualité de responsable de traitement, traite les données personnelles du Client pour les finalités suivantes :

- la sécurisation du Portail Commerçant (contrôle d'accès et suivi des connexions) ce qui constitue un intérêt légitime pour la Banque et
- la fourniture du Service, en exécution du Contrat.

Ces données seront communiquées au prestataire intervenant en qualité de sous-traitant de la Banque dans le cadre de la fourniture du Service ainsi que les prestataires de la Banque en charge de l'installation du Service sur les TPE.

Si le Client ne communique pas ces données, le Service ne peut être fourni.

La Banque est tenue au secret professionnel à l'égard de ces données. Toutefois, la Banque est autorisée par le représentant légal/mandataire, signataire des présentes, à communiquer les données les concernant dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

- Durée de conservation : les données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et jusqu'à l'expiration des délais de prescription de droit commun pour les finalités liées à la gestion du contrat, soit pendant une durée de 5 ans à compter de la cessation de la relation contractuelle pour des résiliations intervenant dans les conditions fixées à l'article « Durée – Résiliation » ;
- Pendant une durée de 10 ans pour les données à caractère personnel liées aux données et documents comptables et à leurs pièces justificatives.

Dans les conditions prévues à la Réglementation relative à la Protection des Données Personnelles, les personnes physiques concernées disposent d'un droit d'accès de rectification, d'effacement s'agissant de leurs données ainsi que d'un droit d'opposition ou de limitation au traitement de ces données.

Ces données sont transférées pour des raisons techniques à des sous-traitants adhérent au Privacy Shield ce qui assure une protection équivalente à celle de l'UE.

Ces droits peuvent, sous réserve de justifier de votre identité par la production d'une copie d'identité, être exercés à tout moment à l'adresse suivante :

- **Par courrier postal :**
Service Relations Clients
Le Camp La Courbisié, Avenue Maryse Bastié
B.P.19, 46022 CAHORS CEDEX
- **Par courriel :**
bpoccontactdonneespersonnelles@occitane.banquepopulaire.fr



Si vous souhaitez en savoir plus ou **contacter notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :**

BANQUE POPULAIRE OCCITANE
Data Protection Officer
33-43 avenue Georges Pompidou
31130 BALMA Cedex

ou par email :

BPOC-DELEGUE-PROTECTION-DONNEES@occitane.banquepopulaire.fr.

Les personnes concernées ont le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle en charge de la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. En France, l'autorité de contrôle est :

- Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
- 3 place de Fontenoy
- TSA 80715
- 75334 PARIS Cedex 07

Pour plus d'information, consultez notre [notice d'information sur la protection des données personnelles](#) ou à tout moment notre site internet <https://www.occitane.banquepopulaire.fr/> ou sur simple demande auprès de votre agence. »

Prestations réalisées par la Banque pour le compte du Client dans le cadre du traitement de données personnelles ayant pour finalité la gestion du Programme Fidélité pour les Clients Finaux Fidélisés

La Banque agit en qualité de sous-traitant pour le traitement mis en œuvre par le Client, en qualité de responsable de traitement, ayant pour finalité la gestion du Programme de Fidélité pour les Clients Finaux Fidélisés. La Banque ne traite les données personnelles qu'en stricte conformité avec les instructions documentées du Client telle que reprises en Annexe au présent Contrat.

La Banque s'engage à assurer la confidentialité des données personnelles et ne recourt qu'à des collaborateurs liés par des engagements de confidentialité ou soient soumis à une obligation légale appropriée de confidentialité ;

La Banque tiendra informé le Client de toute demande d'information ou enquête d'une autorité de protection des données personnelles concernant le Programme de Fidélité du Client ;

La Banque informe le Client si :

- elle n'est plus en mesure d'exécuter le Contrat conformément aux instructions de celui-ci ou la Réglementation relative à la Protection des Données ;
- une instruction du Client lui semble en violation avec la Réglementation relative à la Protection des Données Personnelles.

Le traitement de gestion du Programme de fidélité ne contient pas de données sensibles et ne présente pas un risque élevé au regard du droit à la protection des données personnelles.

La Banque met en œuvre les mesures appropriées au regard du traitement notamment en terme de sécurité et confidentialité.

La Banque fait ses meilleurs efforts pour apporter au Commerçant toute l'aide nécessaire pour :

- répondre aux demandes des personnes concernées exerçant leurs droits prévus à la Réglementation relative à la Protection des Données.
- l'aider à garantir le respect de ses obligations issues de la Réglementation relative à la Protection des Données

La Banque assiste le Client dans le cadre de la gestion des requêtes d'une autorité de contrôle de la protection des données personnelles.

La Banque met à la disposition du Responsable la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations et pour faciliter la réalisation d'audits et d'inspections, par le responsable du traitement ou un mandataire.

La Banque a mis en place un système lui permettant de détecter, de prendre en charge et de notifier toute violation.

Elle informe le Client dans les meilleurs délais en cas de violation de Données personnelles.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de protection.

La Banque s'engage à coopérer avec le Client pour :

- limiter les effets de la violation et prendre les mesures pour remédier à la violation, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- notifier à l'autorité de protection des données compétente toute violation. Le Sous-traitant s'engage à mobiliser les moyens humains et techniques adaptés afin de prendre les mesures de sauvegarde nécessaires, et à n'effectuer aucune notification auprès des personnes concernées ou autorités sans instructions et accord du Responsable.

La Banque s'engage à fournir sur demande les résultats des audits réalisés sur le Programme de Fidélité.

Le Client autorise la Banque à faire appel aux sous-traitants listés en Annexe « Description du Traitement ». La Banque informe le Client préalablement et par écrit de tout changement dans les sous-traitants. Le Client peut résilier le Contrat dans les conditions de l'article « résiliation » s'il refuse le nouveau sous-traitant.

Les sous-traitants sont tenus de respecter les obligations prévues au Contrat pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à la Banque de s'assurer que les sous-traitants présentent les mêmes garanties quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde à la Réglementation relative à la protection des Données.

En cas de défaut d'un sous-traitant, la Banque demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client.

TRES IMPORTANT

Dans le cadre du Programme de Fidélité qu'il offre à ses clients, le Client est responsable du traitement de données personnelles ayant pour finalité la gestion de ce programme pour ses clients.

Le Client s'engage, pour les besoins du Service, à systématiquement et préalablement informer et recueillir l'accord de ses Clients Finaux lors de leur enrôlement au Programme de Fidélité et de se conformer à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Le Client et la Banque reconnaissent que la collecte, la communication et la gestion des informations personnelles relatives aux Clients Finaux Fidélisés sont soumises à la réglementation sur la protection des données personnelles. Enfin, il est précisé qu'en cas de résiliation du Service le Client autorise la Banque à effacer toutes données qui seraient en sa possession passé un délai de 30 jours ouvrés.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser le Service dans le respect des modalités du Contrat ainsi que dans le respect des dispositions légales applicables, notamment celles en matière de protection des données personnelles. Le Client déclare qu'il exerce son activité en conformité avec les lois et les règlements et s'engage pendant toute la durée du contrat à respecter la réglementation applicable à son activité.



A toutes fins utiles, il est précisé que le Client demeure seul responsable de la qualité des produits et services qu'il propose aux Clients Finaux, du contenu du Programme de Fidélité et de l'utilisation des données des cartes bancaires et données personnelles des Clients Finaux (comprenant les Clients Finaux Fidélisés), y compris au travers du Service ; le Client ne saurait dès lors engager la responsabilité de la Banque.

Le Client devra informer la Banque et faire modifier, au plus tôt, son numéro de téléphone et/ ou son adresse e-mail, si ces derniers venaient à changer. La Banque ne peut être tenue responsable de la non réception des envois par courrier électronique ni de leur réception par un tiers si le Client ne renseigne pas ses coordonnées ou ne les met pas à jour. Le Client est le seul responsable de son terminal informatique pour l'accès au Service. Il lui appartient notamment de préserver la confidentialité des informations délivrées par la Banque en utilisant tous les moyens de sécurité mis à sa disposition. Le Client sera responsable des conséquences d'une divulgation même involontaire de ses Codes d'Accès. Toute perte, vol, modification d'adresse e-mail devront être signalés par écrit à la Banque, qui mettra fin à la transmission des informations.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE LA BANQUE

La Banque s'engage à mettre en œuvre les meilleurs moyens pour assurer au Client un accès continu au Service. Ceci constitue une obligation de moyens de la Banque. La Banque se réserve cependant le droit d'interrompre l'accès au Service, sans encourir de responsabilité, pour assurer les nécessaires prestations de maintenance ou d'actualisation. En outre, la Banque pourra suspendre la fourniture du Service en cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations au titre du Contrat notamment le paiement de la tarification du Service. En tout état de cause, la Banque n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens de la réglementation ou en cas de dysfonctionnement des réseaux internet et de télécommunication. Par ailleurs, la responsabilité de la Banque ne pourra pas être engagée dans le cas où l'inexécution résulte du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat. De manière générale, la Banque n'est pas tenue d'indemniser les dommages immatériels et/ou indirects (entendus comme les pertes financières, les pertes de revenus ou de chiffres d'affaires, l'atteinte à l'image de marque, les dommages moraux, etc.) qui pourraient résulter de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service. En tout état de cause, la responsabilité de la Banque est limitée au montant de la tarification du Service du mois en cours.

ARTICLE 7 - TARIFICATION

Le Service fait l'objet d'une tarification dont le montant est indiqué dans les conditions Particulières. Cette tarification sera prélevée mensuellement sur le compte du Client mentionné aux Conditions Particulières dûment provisionné à cet effet. Le prix du Service est susceptible d'évoluer. En cas de hausse du prix, la BANQUE en informera le Client par tout moyen, au moins un mois avant son entrée en vigueur. La nouvelle tarification s'applique dès le mois suivant sauf résiliation du Contrat par lettre recommandée selon les dispositions prévues à L'ARTICLE 10 - DUREE – RESILIATION ci-après. En cas d'impayé au titre de la tarification du Service, la Banque se réserve le droit de suspendre le Service, et ce, jusqu'à complet paiement et sauf résiliation intervenue conformément aux dispositions ci-après.

ARTICLE 8 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client autorise la Banque, dans la limite des besoins liés à l'exécution du Contrat notamment en vue de la présentation

des offres de fidélité du Programme de Fidélité sur le Portail Commerçant à effectuer ou faire effectuer toute reproduction ou représentation, en tout ou en partie, par tous moyens et procédés, sur tous supports et tous matériaux de son logo, des images, ou de tout autre élément appartenant au Client et lié à son activité que le Client aura remis à la Banque. À ce titre, le Client s'engage et garantit à la Banque que tous les éléments ainsi communiqués à la Banque ne constituent ni une contrefaçon ni une atteinte aux droits de tiers et que rien ne peut faire obstacle à la reproduction ou représentation par la Banque des éléments. En conséquence, le Client garantit la Banque contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant, notamment, un droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou un acte de concurrence et/ou de parasitisme.

ARTICLE 9 - MODIFICATION DU CONTRAT

La BANQUE pourra à tout moment proposer à son CLIENT la modification des caractéristiques du Service. Ces propositions de modifications seront portées à la connaissance du CLIENT par tout moyen au moins sept (7) jours ouvrés avant leur date d'application. À défaut de contestation et de résiliation du contrat par le Client dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté les modifications. Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie du Contrat seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur, sans préavis.

ARTICLE 10 - DURÉE – RÉILIATION

Le Contrat entre en vigueur à sa date de signature, il est conclu pour une durée indéterminée. Le Client ou la Banque peuvent résilier, à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le Service sous réserve du respect d'un préavis d'un (1) mois pour la Banque. Toutefois, en cas de manquement par le Client à une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, la Banque pourra résilier sans préavis le Contrat. En outre, il est précisé que la résiliation du Contrat d'Acceptation carte bancaire en proximité ou en vente à distance entraînera de facto et de plein droit la résiliation du Service dans les mêmes conditions et sans information préalable spécifique.

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, la tarification due au titre de la période en cours restera due et acquise par la Banque. En cas de résiliation sous 6 mois après la souscription, le Client doit verser à la Banque un Forfait Sortie de 120 euros HT.

ARTICLE 11 - MODE DE COMMUNICATION ET DE PREUVE

La Banque et le Client conviennent expressément que toutes les informations relatives au Service seront adressées par courrier électronique. La Banque et le Client reconnaissent par conséquent la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre eux ainsi que de tous enregistrements électroniques conservés par la Banque.

ARTICLE 12 - LITIGES ET JURIDICTIONS

Le présent Contrat et toutes les questions qui s'y rapportent sont régis par le droit français et tout différend relatif à l'interprétation, la validité, et/ou l'exécution du présent Contrat est soumis à la compétence des tribunaux français, y compris les procédures tendant à obtenir des mesures d'urgence ou conservatoires, en référé ou sur requête.

ARTICLE 13 - DROIT ET LANGUE DU PRÉSENT CONTRAT

Le présent Contrat est un contrat de droit français et le contrat original, rédigé en langue française, est le seul qui fait foi.



SERVICE FIDPRO (Service Fidélisation)

ANNEXE DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Description des offres :

	Service de fidélisation standard	Service de fidélisation premium
Module d'analyse et informations.	Oui	Oui
Enrôlement des clients finaux via le TPE.	Oui	Oui
Offre de bienvenue par SMS	Oui	Oui
Mise en place d'un programme de fidélité sur mesure.	Oui	Oui
Crédit de SMS offerts par an pour les campagnes ponctuelles et les notifications automatiques à destination des clients finaux fidélisés.	800 SMS/an	1500 SMS/an
Campagnes ⁽¹⁾ d'emailing et SMS à la main du commerçant à destination des clients finaux fidélisés.	4 campagnes par an	Illimité
Intégration avec les réseaux sociaux ⁽²⁾	Non	Oui
Comparaison des chiffres clés du Client avec ceux de commerces similaires (3)	Non	Oui
Segmentation avancée pour les Campagnes et notifications automatiques avancées (4)	Non	Oui
Prise en compte des flux de transactions e-commerce.	Non	Oui
Import du fichier client du commerçant au format *.CSV* (données tabulaires sous forme de valeurs séparées par des virgules).	Oui	Oui
Kit de communication en point de vente (PLV).	Oui	Oui
Accompagnement d'un expert en marketing et analyse de données.	Oui	Oui

(1) Campagne : le commerçant a la possibilité de lancer un envoi groupé de courriels et/ou de SMS vers tout ou partie des membres de son programme de fidélité et, pour l'offre Premium uniquement, des contacts importés depuis l'extérieur de la plateforme (les contacts ne sont pas nécessairement des membres). L'envoi groupé peut cibler une partie des membres et, pour l'offre Premium uniquement, des contacts, selon différents critères. L'envoi de SMS est décompté du crédit SMS du commerçant.

(2) Intégration avec les réseaux sociaux : possibilité de communiquer, dans la limite du nombre de campagnes disponibles, sur la page professionnelle Facebook du Client directement à partir du Portail Commerçant. Avec la possibilité de proposer un coupon de réduction ou cadeau aux clients non membre du programme de fidélité. Le détail de la connexion à Facebook est décrit en Annexe Connexion à Facebook. Il est également possible de consulter sur le Portail Commerçant, la note GoogleMyBusiness et le nombre d'abonnés Facebook et Instagram du commerçant.

(3) Comparaison des chiffres clés du Client avec ceux de commerces similaires : Les indicateurs clés sont l'évolution du chiffre d'affaires, du panier moyen, du taux de clients uniques. La base de comparaison est déterminée automatiquement par le Service Fidélisation, et inclura au minimum 50 commerces en France, proches en terme de secteur d'activité, volume d'activité, fréquentation, saisonnalité. Les commerces dits similaires ne sont pas identifiables. Le Client ne peut pas choisir les commerces faisant partie de la comparaison.

(4) Segmentation avancée pour les Campagnes et notifications automatiques avancées : possibilité d'envoyer des messages SMS ou e-mail aux Clients Finaux suivant leur probabilité de réachat (presque inactifs, inactifs ou perdus) en les incitant à revenir en point de vente. Ces SMS sont décomptés du Crédit de SMS

Annexe Connexion à Facebook

En plus d'une diffusion par SMS et e-mail, le Client peut également diffuser ses campagnes marketing sur Facebook, en les paramétrant directement depuis son Portail Commerçant. Ces campagnes Facebook pourront contenir un coupon pour inciter les internautes à lui rendre visite en point de vente.

A - connexion à Facebook

Le Client clique sur "Connecter ma page Facebook" depuis son Portail Commerçant, afin de connecter techniquement son compte Facebook à son Portail Commerçant,

B - Permissions accordées par le commerçant

Après s'être connecté à son compte Facebook, le Client donne son autorisation pour permettre de publier des messages sur Facebook (avec ou sans coupon), directement depuis son Portail Commerçant.

Informations échangées entre Facebook et le Service Fidélisation.

1) De Facebook vers le Service Fidélisation

- Nom du profil Facebook du Client, utilisé par ce dernier dans le cadre professionnel
- Nom de sa page professionnelle Facebook
- Autorisation de gérer sa page
- Autorisation de publier sur sa page

2) Du Service Fidélisation vers Facebook

- Contenu de la publication Facebook définie par le Client
- Date de publication définie par le Client

C - Durée de la connexion

Lorsque la connexion est effectuée, Facebook transmet au Service Fidélisation une autorisation d'accès d'une durée de 60 jours, définie par Facebook. Au bout de 60 jours, le Client devra renouveler la connexion depuis son Portail Commerçant. Le Client peut déconnecter le Portail Commerçant de Facebook, à n'importe quel moment en cliquant sur « déconnexion »

D- Gestion de la publication sur Facebook

Le message créé par le Client dans son portail Commerçant, est envoyé à Facebook dès sa validation et mis en attente de publication sur le compte Facebook du Client, jusqu'à la date et l'heure définies dans le Portail Commerçant au moment de la création de la campagne. Une fois le message envoyé à Facebook, le Client doit aller directement sur son compte Facebook pour modifier ou supprimer le message, avant sa publication ou après.

Le Client est seul responsable du contenu des messages postés sur Facebook.

Le service dépend d'un fournisseur tiers (Facebook) qui est libre de modifier son interface, la procédure de connexion, de faire de mises à jours ou toute autre intervention susceptible de rendre le service inopérant. La Banque fera ses meilleurs efforts pour réduire les éventuelles interruptions de service consécutifs à des changements unilatéraux de la part de Facebook, et ne saurait être tenue pour responsable des conséquences en cas d'impossibilité de rétablir la connexion.

ANNEXE

DESCRIPTION DU TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES MIS EN ŒUVRE DANS LE CADRE DES SERVICES ANALYTIQUES ET DE FIDELISATION

Le Client, en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données personnelles ayant pour finalité la gestion de sa base de Clients Finaux enrôlés.

La Banque intervient pour les besoins de ce traitement en qualité de sous-traitant et réalise pour le compte du Client les traitements de données suivants :

- Enrôlement des clients finaux via le TPE
- Mise à disposition du Portail Commerçant permettant de gérer et d'héberger la base des Clients Finaux Fidélisés
- Mise à disposition en marque blanche de l'Espace Client Final
- Outil permettant la réalisation de campagnes d'e-mailing et SMS

Les données concernées sont les suivantes :

- Les données collectées lors de l'inscription d'un Client Final sur le terminal de paiement électronique :

PAN Tokenisé (jeton de substitution permettant d'identifier la carte bancaire du Client Final Fidélisé sans avoir accès au numéro de carte)

PAN Tronqué (les 4 derniers chiffres du numéro de carte bancaire du Client Final Fidélisé)
--

Le numéro de téléphone portable du Client Final Fidélisé*

Date d'achat

Heure d'achat

Montant d'achat

Devise utilisée pour la transaction

Autres données techniques

- Les données collectées lors de l'inscription d'un Client Final via le formulaire papier :

Nom*

Prénom*

Email*

Numéro de téléphone portable*

Date de naissance*

PAN Tronqué (les 4 derniers chiffres du numéro de carte bancaire du Client Final Fidélisé)
--

Date d'achat

- Les autres données éventuellement ajoutées par le Commerçant Adhérent depuis le Portail Commerçant et concernant un Client Final Fidélisé, dans la zone de commentaire libre.

- Les données enregistrées volontairement par le Client Final Fidélisé depuis l'Espace Client Final :

Nom*

Prénom*

Date de naissance*

Numéro de téléphone portable*

Email*

Cartes bancaires associées au Programme de Fidélité*
--

- Les données enregistrées dans le Portail Commerçant, lors de l'ajout d'un Client final via Réseau Social :

Numéro de téléphone portable*

Prénom*

Les données marquées d'un « * » sont des données personnelles.

Les numéros de cartes bancaires sont tokénisés avant envoi par le Client au Prestataire, et sont hébergés sur des serveurs certifiés PCI DSS. Les numéros de cartes bancaires enregistrées par les Clients Finaux Fidélisés sur l'Espace Client Final sont également tokénisés par le Prestataire et hébergés sur des serveurs certifiés PCI DSS. La tokenisation permet de remplacer un numéro de carte bancaire par un identifiant unique, sans qu'il soit possible de déterminer le numéro de carte bancaire à partir de l'identifiant unique.

Les données personnelles d'un Client Final Fidélisé sont conservées par la Banque pendant la durée de l'adhésion du Client Final Fidélisé au Programme de Fidélité.

Les données personnelles des Clients Finaux, à l'exception des cartes bancaires associées au Programme de Fidélité, sont restituées sur demande au Client.

La Banque pour réaliser les traitements mentionnés à recours à un sous-traitant : IZICAP immatriculée au RCS de Nice sous le numéro B 791 892 953, dont le siège social se situe au 455 Promenade des Anglais, 06200, NICE.