

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DU CLUB COLOCO**

**Date de publication : Juin 2019**

## **I.Introduction**

Les présentes conditions générales concernent le programme de fidélité « Club Coloco » de la SA ANISERCO dont le siège social est situé à 1702 Dilbeek, Noordkustlaan 16 A bte 3.

Le Club Coloco concerne les magasins Tom&Co participants (Tom&Co Amiens, Tom&Co Englos, Tom&Co Bruay, Tom&Co Faches, Tom&Co Calais, Tom&Co Nantes, Tom&Co Coignieres, Tom&Co Petite-Forêt, Tom&Co Hazebrouck, Tom&Co Gruchet-Le-Vallasse, Tom&Co Leers, Tom&Co Bergues, Tom&Co Troyes, Tom&Co Roncq, Tom&Co Douai, Tom&Co Plerin) au programme de fidélité et a été créé afin de vous offrir des informations et des promotions adaptées à vos préférences et à celles de vos animaux de compagnie.

La Carte Coloco vous permet de collecter des Points-Coloco lors de l'achat de produits et/ou de services dans les magasins Tom&Co participants (hors services prestés par des indépendants, animaux, cartes-cadeaux, écuelles du cœur, Pet's Budget). En contrepartie de ces Points vous recevrez des bons de réduction digitaux d'une valeur de 2,5€ par 250 points collectés (1 point par 2€ dépensés) utilisables comme moyen de paiement dans les magasins participants au Club Coloco.

Le Club Coloco vous permet également de profiter de promotions ciblées sélectionnées par les magasins Tom&Co participants et/ou en collaboration avec des partenaires et de recevoir des invitations à des ateliers et événements spécifiques.

Votre participation au Club Coloco est soumise aux présentes conditions générales.

Ces conditions générales dans leur version la plus récente peuvent être consultées à tout moment sur [www.tomandco.fr/fr\\_fr/conditions-generales](http://www.tomandco.fr/fr_fr/conditions-generales). Elles peuvent également être demandées au Service Clientèle de Tom&Co (v. données de contact à l'article 13.7).

## **II.Définitions**

Les termes visés ci-dessous ont les significations suivantes :

**Bon de réduction digital** ou **Bon** : bon de réduction digital accordé au Titulaire qui a cumulé un certain nombre de Points et qui sera déduit lors de son prochain achat dans tout Magasin participant. Actuellement, le Bon de réduction digital est de 2,5 € par tranche de 250 points collectés.

**Bon anniversaire** : Bon de réduction digital que le Titulaire reçoit à sa date anniversaire s'il l'a communiquée à ANISERCO lors de son inscription au Club Coloco. Actuellement, le Bon anniversaire est de 10 % et est valable durant un (1) mois à dater

de sa délivrance sur tout achat totalisant au moins 35 € effectué dans tout Magasin participant.

**Carte Coloco** ou **Carte** : la Carte que le Client peut demander dans un Magasin, qui identifie le Titulaire, lui permet de collectionner des Points-Coloco et, si son profil est complété, de bénéficier des autres avantages liés au Club Coloco.

**Client** : toute personne physique majeure agissant pour ses besoins personnels et non-professionnels telle que définie à l'article préliminaire du Code de la consommation et à l'article 3 de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation qui s'inscrit au Club Coloco, effectue un achat ou fait une demande de Carte Coloco.

**Club Coloco** : l'ensemble des avantages auxquels le Client peut avoir accès moyennant son inscription dans un Magasin, sur le Site Web Tom&Co ([www.tomandco.com](http://www.tomandco.com)) ou sur [www.coloco.club](http://www.coloco.club).

**Compte ou Profil** : page personnelle en ligne permettant au Client de consulter les avantages du Club, son solde de points dont il bénéficie et de gérer ses données personnelles.

**Formulaire d'adhésion** : formulaire à remplir en ligne sur le site Web Tom&Co ou sur [www.coloco.club](http://www.coloco.club) pour finaliser l'inscription au Club Coloco et devenir Titulaire.

**Magasin** : tout espace de vente Tom&Co participant au Club Coloco et qui est situé en France.

**Magasin de préférence** : Magasin choisi par le Client lors de son inscription comme étant son magasin habituel. Par défaut, le Magasin de référence est celui qui a émis la Carte. Le Magasin de préférence peut être modifié à tout moment par le Client via le Site web ([www.coloco.club](http://www.coloco.club) ou via [www.tomandco.com](http://www.tomandco.com)).

**Partenaire** : entreprise liée contractuellement à ANISERCO (Tom&Co) chez qui il sera éventuellement possible, moyennant certaines conditions, d'utiliser des Bons de réduction digitaux ou de collecter des Points-Coloco.

**Points-Coloco** ou **Points** : points que le Titulaire peut accumuler au moyen de la Carte Coloco lors de l'achat de produits et/ou de services dans les magasins Tom&Co participants (hors services prestés par des indépendants, animaux, cartes-cadeaux, écuelles du cœur, Pet's Budget).

**Programme 9+1** : programme qui, à l'achat de 9 produits identiques identifiés comme couverts par le Programme, donne droit au 10<sup>ème</sup> produit gratuitement.

**Service Clientèle** : le service de Tom&Co auquel vous pouvez adresser vos questions et demandes. Il est joignable par email et courrier aux données de contact mentionnées à l'article 13.7.

**Site Web** : les sites [www.tomandco.com](http://www.tomandco.com) ([www.tomandco.fr/fr\\_fr](http://www.tomandco.fr/fr_fr)), [www.coloco.club](http://www.coloco.club) et tous les autres sites internet créés par ou à la demande d'ANISERCO (Tom&Co).

**Titulaire** : personne physique âgée de 18 ans au minimum, qui séjourne en France et qui a adhéré au Club Coloco.

**Tom&Co** : ANISERCO SA, dont le siège social est établi à 1702 Dilbeek, Noordkustlaan 16A, bte B3, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0443.164.888, qui a pour nom commercial : « Tom&Co »,

**Welcome Pack** : Bon de réduction digital offert au Client lors de la finalisation de son inscription au Club Coloco. Actuellement, le Bon de réduction Welcome Pack est de 10 % et est valable durant deux (2) mois à dater de sa délivrance sur tout achat totalisant au moins 35 € effectué dans le Magasin de préférence.

### **III.Champ d'application des conditions générales**

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les aspects de la relation entre le Client/Titulaire et Tom&Co ou les Magasins (et éventuellement ultérieurement Partenaires) dans le cadre du Club Coloco. Par l'inscription au Club Coloco, le Titulaire conclut un contrat avec Tom&Co dont les termes sont les présentes conditions générales. Pour tout ce qui concerne le Club Coloco, les présentes conditions générales priment sur toutes autres conditions générales non spécifiques au Club Coloco.

Les aspects de la relation plus générale entre le Client/Titulaire et Tom&Co sont régis par défaut par les conditions générales consultables sur le site internet : [https://www.tomandco.fr/fr\\_fr/conditions-generales](https://www.tomandco.fr/fr_fr/conditions-generales)

La nullité d'une clause des présentes conditions générales de vente n'entraîne pas la nullité de l'intégralité de celles-ci. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des conditions générales de vente ne peut être interprétée comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

### **IV.Demande d'inscription au Club Coloco et à la Carte Coloco**

#### **4.1 La Carte Coloco - La Carte est délivrée gratuitement en Magasin.**

La Carte est strictement personnelle au Client/Titulaire. Ce dernier est responsable du prêt de sa Carte ou du partage de son numéro de Carte à des tiers. La responsabilité et les obligations du Titulaire en cas de perte, vol ou usage frauduleux de la Carte sont exposées aux articles 9.2 et 9.3 des présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales s'appliquent dès que le Client fait une demande de Carte, que ce soit via le Site Web ou en Magasin.

**4.2** Demande de Carte en Magasin - Lors d'une demande de Carte en Magasin, la procédure pour finaliser l'inscription et recevoir la Carte est la suivante :

- le Client communique son adresse e-mail à l'employé de caisse du Magasin. Si le Client n'a pas d'adresse email ou ne souhaite pas la communiquer, il pourra demander au Magasin que soit créée une adresse purement « dédiée » à la Carte sous le format suivant : `numérodecarte@coloco.club`,

- le Client reçoit immédiatement une Carte Coloco,

- un email automatique est adressé au Client contenant un lien lui permettant de finaliser son inscription en ligne sur le Site Web. Le Client peut également finaliser son inscription directement sur le Site Web au moyen de son numéro de Carte et de l'adresse email communiquée en Magasin. Si le Client ne dispose plus du numéro de Carte, un lien sur le Site Web lui permet de recevoir un email pour créer un mot de passe.

Si le Client ne finalise pas son inscription, un email de rappel automatique pourrait lui être adressé.

**4.3** Demande de Carte via le Site Web - Lorsque le Client introduit sa demande via le Site Web, la procédure est la suivante :

- le Client complète les données nécessaires à son inscription sur le Site Web ([www.tomandco.com](http://www.tomandco.com) ou [www.coloco.club](http://www.coloco.club)),

- il recevra sa Carte Coloco lors de son passage en Magasin s'il en fait la demande. Le Magasin liera la Carte au Compte Client créé par le Client sur le Site Web au moyen de son nom, de son prénom, de son code postal et de l'adresse email qu'il a mentionnés pour s'inscrire sur le Site Web.

**4.4** Vérification de la demande et des données - Le Client autorise Tom&Co à le contacter au moyen de son adresse email ou des autres coordonnées mentionnées sur le Formulaire d'adhésion, afin de vérifier, le cas échéant, l'exactitude de sa demande d'inscription et des données communiquées.

**4.5** Modification des informations – Seul le Client/Titulaire peut procéder ou faire procéder à une modification des informations le concernant. Tout changement de nom, d'adresse mail, ou toute indication pouvant être nécessaire, devra être notifié à Tom&Co, dans les meilleurs délais en écrivant à [privacy@coloco.club](mailto:privacy@coloco.club) ou en adressant un courrier postal à Tom&Co (Responsable Vie privée) – Noordkustlaan, 16 A B3 à B -1702 Dilbeek. Le Client/Titulaire garantit l'exactitude des informations fournies et sera seul responsable de toutes indications erronées, incomplètes ou obsolètes.

## **V. Adhésion au Club Coloco – le Compte Coloco**

5.1 Age minimum - Le Client doit être âgé de 18 ans au moins pour s'inscrire comme Titulaire d'un Compte et d'une Carte.

5.2 Finalisation de l'adhésion - Pour finaliser son inscription au Club Coloco, le Client doit compléter le Formulaire d'adhésion en ligne et se créer un Compte.

Le Compte sera activé dès que les données nécessaires concernant le Titulaire seront complétées sur le Site Web et qu'il aura accepté les présentes conditions générales. Le Titulaire est responsable de l'accès qu'il donnerait à des tiers à son Compte.

5.3 Données obligatoires et facultatives - Pour demander la Carte Coloco et pouvoir cumuler les Points seule la communication de l'adresse email est obligatoire. Si le Client n'a pas d'adresse email ou ne souhaite pas la communiquer, il pourra demander au Magasin que soit créée une adresse purement « dédiée » à la Carte sous le format suivant : numérodecarte@coloco.club.

Pour finaliser l'inscription et pouvoir bénéficier des autres avantages du Club Coloco, le Client doit obligatoirement compléter le volet Formulaire d'adhésion intitulé « A propos de vous ». Les données qui doivent obligatoirement être communiquées sont identifiées sur ce Formulaire par un astérisque (\*). Il s'agit des données suivantes : nom, prénom, civilité, code postal, Magasin de préférence, date de naissance. Le Client peut, s'il le souhaite (données optionnelles et facultatives), communiquer en outre son numéro de téléphone.

Le Client peut également, s'il le souhaite, compléter le volet du Formulaire d'adhésion intitulé « A propos de votre animal » et choisir la ou les fiche(s) « animal » qu'il souhaite compléter (chien, chat, poisson, rongeurs etc...) et qui contiennent chacune certains champs obligatoires identifiés par un astérisque\*.

La finalisation de l'inscription peut se faire sans que le volet du Formulaire d'adhésion « A propos de votre animal » ne soit complété mais, dans ce cas, les avantages et informations qui seront adressés au Client seront moins personnalisés.

Enfin, le Client peut, en cochant différentes cases à cet effet, donner son accord pour que lui soient envoyées des informations relatives aux produits et services ou des promotions.

5.4 Inscription non finalisée - conséquences- Si le Client demande une Carte en Magasin mais ne finalise pas ensuite son inscription sur le Site Web (par exemple s'il ne dispose pas d'adresse email ou ne souhaite pas la communiquer), il ne pourra bénéficier que des seuls avantages suivants : 1°) de la collecte des Points et des Bons de réduction digitaux liés à ces Points et 2°) des cachets liés au Programme 9+1. Le Client ne pourra par contre pas bénéficier des autres avantages liés au Club Coloco.

## **VI. Refus ou retrait de la Carte Coloco**

**6.1** Tom&Co peut refuser la demande de Carte Coloco ou retirer la Carte si :

- a. toutes les données obligatoires pour la participation au Club Coloco n'ont pas été correctement complétées ;
- b. le Client/Titulaire n'a pas atteint l'âge de 18 ans accomplis au moment de remplir le Formulaire d'adhésion et/ou d'obtenir la Carte Coloco ;
- c. le Client/Titulaire a eu/a un différend avec Tom&Co (ANISERCO) ;
- d. le Client/Titulaire a abusé/tenté d'abuser (en ce compris par le passé) de l'utilisation de la Carte Coloco, des Bons de réduction ou des Points-Coloco.

**6.2 Conséquences du refus ou du retrait**- La Carte est immédiatement désactivée et le Compte supprimé. Le Client/Titulaire doit immédiatement remettre sa Carte dans un Magasin.

Le Client/Titulaire ne pourra introduire de recours auprès de Tom&Co si sa demande a été rejetée ou si sa Carte Coloco lui a été retirée pour l'un des motifs visés à l'article 6.1. Les Points déjà collectés conformément aux présentes conditions générales seront réputés n'avoir jamais été accordés.

Si le retrait de Carte est justifié par un abus ou une tentative d'abus, le Client sera tenu d'indemniser ANISERCO (Tom&Co) ou le Magasin de tout préjudice subi directement ou indirectement.

## **VII. Avantages liés au Club Coloco**

### **7.1 La Carte Coloco**

**7.1.1** La Carte Coloco permet de collecter des Points-Coloco lors de l'achat de certains produits et services dans les magasins Tom&Co participants (hors services prestés par des indépendants, animaux, cartes-cadeaux, écuelles du cœur, Pet's Budget). La collecte de Points-Coloco pourrait être étendue à l'avenir à l'achat de produits ou services chez des Partenaires.

La liste à jour des Magasins est disponible sur demande au Service Clientèle ou via le Site Web. Si la collecte de Points devait être étendue à des Partenaires, leur liste serait disponible sur demande ou communiquée via le Site Web. Si un Partenaire mettait fin à sa participation au Club Coloco, les Points-Coloco obtenus par le Titulaire auprès dudit Partenaire resteraient valablement comptabilisés sur la Carte.

**7.1.2** La validité de la Carte Coloco est en principe illimitée (tant que le Club Coloco est opérationnel).

Toutefois, si la Carte n'est plus utilisée pendant un an (365 jours), Tom&Co se réserve le droit de la désactiver et de supprimer le Compte correspondant. Les Points cumulés seront annulés automatiquement.

Le Titulaire de la Carte en sera informé 3 mois avant la clôture du Compte via l'une des données de contact communiquées par le Client. La réutilisation de la Carte durant cette période de 3 mois réactivera automatiquement le Compte.

## **7.2 Les Points**

**7.2.1** Chaque tranche de 2 (deux) euros du total du ticket de caisse donne actuellement droit à 1 (un) Point. Tom&Co se réserve le droit de modifier à l'avenir la tranche d'achat ouvrant le droit à un Point.

Les conditions auxquelles les Points-Coloco pourront éventuellement être collectés chez des Partenaires seront définies indépendamment par ces Partenaires et pourront par conséquent différer. Il appartiendra au Titulaire de lire attentivement les conditions générales des Partenaires participants et de consulter leurs sites internet.

**7.2.2** Tom&Co et les Partenaires peuvent offrir des Points-Coloco supplémentaires à l'occasion d'actions promotionnelles particulières et ponctuelles. Ces promotions spécifiques sont annoncées dans les Magasins, sur le Site Web, par voies électroniques si le Client y a consenti, ou encore via d'autres supports de communication non personnalisés.

**7.2.3** Les Points-Coloco liés à l'achat de produits ou services (hors services prestés par des indépendants, animaux, cartes-cadeaux, écuelles du cœur, Pet's Budget) ne peuvent être comptabilisés que si le Client présente sa Carte Coloco lors du passage en caisse. S'il n'a pas sa Carte, la collecte des Points ne sera possible que s'il communique son nom, numéro de téléphone ou adresse email au personnel de caisse.

**7.2.4** Un aperçu des Points-Coloco liés aux achats et du total des Points-Coloco collectés apparaît sur le ticket de caisse et peut aussi être consulté par le Titulaire sur son Compte en ligne ([www.coloco.club](http://www.coloco.club)).

**7.2.5** Il n'est pas possible de faire ajouter des Points-Coloco sur le Compte d'un Titulaire à l'aide de tickets de caisse d'un autre Client et/ou Titulaire.

**7.2.6** Si le Client ne fait plus d'achat pendant 1 an (365 jours), les Points cumulés seront perdus. Un rappel sera adressé au Client dans les 3 mois qui précèdent l'échéance.

### **7.3 Bon de réduction digital**

**7.3.1** Actuellement, 250 (deux cent cinquante) Points-Coloco récoltés donnent droit à 1 (un) Bon de réduction digital de 2,5 euros (deux euros cinquante cents). Tom&Co se réserve le droit de modifier à l'avenir le nombre de Points-Coloco nécessaires pour obtenir un Bon de réduction digital ainsi que la valeur du Bon.

L'employé de caisse en Magasin mentionne lorsque les 250 Points sont atteints. Le Titulaire peut alors indiquer à l'employé de caisse qu'il souhaite bénéficier immédiatement ou non du bon de réduction digital.

**7.3.2** Le Bon est valable pendant 1 (un) an à partir de sa délivrance au Client (c'est-à-dire à dater du moment où il est informé qu'il a cumulé un total de 250 Points). Passé cette date d'1 (un) an, le Bon n'est plus utilisable.

**7.3.3** Le Bon de réduction peut être utilisé lors d'achats de produits ou des services dans les Magasins participants. Ultérieurement, Tom&Co pourra étendre l'usage des Bons auprès de Partenaires.

**7.3.4** Les Bons de réduction ne peuvent en aucun cas être échangés contre de l'argent liquide.

### **7.4 Offres particulières et temporaires**

La Carte Coloco donne également accès, dans certains cas, à des promotions ou des avantages particuliers et temporaires qui peuvent être limités à certains Magasins (ou, ultérieurement, Partenaires). Ces offres sont signalées dans les Magasins (ou Partenaires) concernés, sur le Site Web ou dans les e-mails que le Titulaire reçoit.

### **7.5 Le Programme 9+1**

**7.5.1** La Carte Coloco permet également au Titulaire de bénéficier du Programme 9+1 : à l'achat de 9 produits identiques identifiés comme couverts par le Programme, le 10<sup>ème</sup> produit est automatiquement offert au Client. Les 9 achats doivent avoir été effectués dans l'année à dater du premier achat.

Les Partenaires et marques participantes sont signalés sur le Site Web ou en Magasin ou sur les cartes papier du Programme 9+1.

**7.5.3** Le Programme 9+1 est cumulable avec le système de Points-Coloco en ce sens que l'achat des produits concernés par le Programme 9+1 ouvre en outre le droit à la collecte de Points.

**7.5.4** Tom&Co se réserve le droit de modifier ou de mettre fin à ce Programme 9+1 à tout moment sans être tenue de motiver sa décision.



## **7.6 Le Welcome Pack**

**7.6.1** Lors de la finalisation de l'inscription au Club Coloco, Tom&Co offre au Client un Bon de réduction digital de 10 % valable durant 2 mois sur tout achat de minimum 35 euros dans le magasin sélectionné par le client dans son profil comme Magasin de préférence ou Magasin habituel. Passé ce délai de 2 mois, le Bon sera perdu.

**7.6.2** Tom&Co se réserve le droit de modifier l'offre liée au « Welcome Pack » à tout moment sans être tenue de motiver sa décision. Elle ne pourra néanmoins pas en retirer le bénéfice au Client/Titulaire ayant déjà fait la demande de Carte Coloco avant la publication de l'arrêt ou de la modification de l'offre.

**7.6.3** Tom&Co se réserve le droit d'ajouter d'autres offres de bienvenue qui pourraient être ponctuelles et temporaires.

## **7.7 Le Bon d'anniversaire**

**7.7.1** Le Titulaire recevra à sa date anniversaire (s'il l'a communiquée lors de son inscription au Club Coloco), un Bon de réduction digital automatique de 10 % valable durant 1 mois sur tout achat de minimum 35 € dans n'importe quel Magasin. Passé ce délai d'1 (un) mois, le Bon sera perdu.

**7.7.2** Cet avantage ne sera pas effectif dès le lancement du Club Coloco. Tom&Co se réserve le droit de le mettre en œuvre à la date de son choix et de modifier la valeur du Bon d'anniversaire à tout moment.

## **VIII. Arrêt par le Titulaire de sa Participation au Club**

**8.1** Le Titulaire peut à tout moment mettre fin à sa participation au Club Coloco en contactant le Service Clientèle de Tom&Co aux données de contact mentionnées à l'article 13.7 ou en supprimant son Compte via le Site Web ([www.tomandco.com](http://www.tomandco.com), [www.coloco.club](http://www.coloco.club)).

**8.2** La Carte sera désactivée et le Compte sera clôturé. Les Points-Coloco seront automatiquement supprimés avec le Compte. Un mail de confirmation de clôture du compte sera envoyé au Titulaire.

Le Titulaire sera tenu de retourner sa Carte dans un Magasin ou à l'adresse d'Aniserco (Tom&Co) mentionnée à l'article 13.7.

## **IX. Perte, vol, dysfonctionnement ou usage frauduleux de la Carte Coloco**

**9.1** Propriété de la Carte - La Carte Coloco reste la propriété de Tom&Co (Aniserco).

**9.2 Obligation d'information en cas de perte/vol/usage frauduleux-** Le Client/Titulaire est tenu d'informer immédiatement Tom&Co (v. données de contact à l'art. 13.7) de la perte, du vol, de toute malversation ou toute autre forme d'usage frauduleux de sa Carte. Le Client/Titulaire supportera seul la responsabilité et les éventuelles conséquences dommageable liées à l'absence ou au retard d'information de Tom&Co.

**9.3 Conséquence en cas de perte ou vol-** En cas de perte ou de vol de la Carte, le Titulaire pourra demander une nouvelle Carte en Magasin. Si le Titulaire avait finalisé son inscription au Club Coloco en ligne, la nouvelle Carte sera liée au Compte préexistant au moyen de l'adresse e-mail du Titulaire ayant servi à l'activation du Compte. Les Points valablement acquis et les avantages et offres attribués avant la perte ou le vol seront transférés sur la nouvelle Carte. Si le Titulaire n'avait pas fourni les informations obligatoires pour finaliser son inscription en ligne ou avait obtenu sa Carte via une adresse email « dédiée », la nouvelle Carte ne pourra pas être liée à l'ancien Compte. Les Points liés à l'ancienne Carte seront perdus.

**9.4 Retard ou dommage en cas de désactivation ou remplacement de Carte-** Tom&Co ne peut être tenue responsable du retard ou des éventuels dommages liés au remplacement ou à la désactivation de la Carte Coloco, sauf en cas de faute grave ou intentionnelle de sa part.

**9.5 Dysfonctionnement de la Carte-** En cas de problèmes lors de l'utilisation de la Carte, le Titulaire peut le signaler au Service Clientèle de Tom&Co (voir données de contact à l'article 13.7). Ce dernier prendra les mesures nécessaires pour résoudre les problèmes dans les plus brefs délais, sans pouvoir être tenu responsable de ces problèmes.

Une Carte défectueuse ou une Carte endommagée peut être remplacée sur simple demande en Magasin. Si le Titulaire avait finalisé son inscription au Club Coloco en ligne, les Points-Coloco épargnés pourront être transférés vers la nouvelle Carte au moyen du nom, du prénom, de l'adresse e-mail et du code postal liés au Compte préexistant.

**9.6 Usage abusif ou frauduleux de la Carte, de Bons de réduction ou non-respect des présentes conditions générales par le Titulaire -** En cas d'usage abusif ou frauduleux de la Carte ou des Bons de réduction digitaux, de non-respect des présentes conditions générales ou d'indices sérieux d'un des comportements précités dans le chef du Client/ Titulaire, Tom&Co se réserve le droit de désactiver la Carte et de supprimer le Compte avec effet immédiat.

En conséquence, tous les Points-Coloco épargnés sur la Carte pour ce Compte ainsi que les éventuels bons de réduction digitaux en cours de validité seront annulés automatiquement.

Tom&Co se réserve également le droit de prendre, vis-à-vis du Titulaire/Client, les mesures qu'elle juge nécessaires pour mettre fin à la fraude.

#### **X. Cumul ou non des Points avec des offres et/ou promotions particulières.**

**10.1** Tom&Co et les Partenaires se réservent le droit de refuser l'octroi des Points lors de l'achat de produits ou services qui font l'objet d'autres avantages, promotions et/ou offres spécifiques. Ces offres spécifiques ont une durée limitée (mentionnée sur l'offre).

**10.2** Les Bons de réduction digitaux peuvent par contre être utilisés pour l'achat de produits ou services en promotions.

#### **XI. Statut des promotions ou avantages personnalisés**

Les communications de promotions ou avantages personnalisés par Tom&Co ou les Partenaires au Titulaire/Client par quelque moyen que ce soit par courrier postal, par e-mail ou sur le Site Web, valent tout au plus de proposition de contrat et ne valent pas, en principe, d'offre contraignante. Les communications en question invitent le Client/Titulaire à prendre connaissance de l'offre. Tom&Co a toujours le droit de refuser ou d'annuler une vente s'il existe un contentieux préalable avec le Client/Titulaire. En outre, le Client/Titulaire autorise Tom&Co à prendre contact avec lui afin de vérifier l'exactitude de la vente.

#### **XII. Respect de la vie privée - Protection de vos données personnelles**

**12.1** Le responsable du traitement des données personnelles du Client- Tom&Co (Aniserco SA) est le responsable du traitement des données à caractère personnel que vous communiquez dans le cadre du Club Coloco.

Le traitement de ces informations est mis en œuvre conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018.

Afin de veiller à la bonne application de ces règles, Tom&Co a désigné un délégué à la protection des données que vous pouvez contacter pour toutes questions relatives au traitement de vos données personnelles et qui est joignable par email à l'adresse [privacy@coloco.club](mailto:privacy@coloco.club) ou par courrier à l'adresse :

Tom&Co (Responsable Vie privée)  
Noordkustlaan 16A B3  
1702 Dilbeek.

**12.2 Quelles sont les données personnelles traitées ?** Les données personnelles traitées sont celles visées à l'article 5.3 ainsi que le numéro de Carte Coloco et les produits et services achetés ou avantages dont le Client a bénéficié en utilisant sa Carte Coloco.

Si le Client accepte les cookies sur le Site Web ou via le paramétrage de son navigateur internet, ses intérêts et préférences selon son comportement de navigation sur le Site Web sont également collectés au moyen de ces cookies. La politique de Tom&Co relative aux cookies est disponible sur son Site Web via le lien suivant :[https://www.tomandco.fr/fr\\_fr/cookies-policy-france](https://www.tomandco.fr/fr_fr/cookies-policy-france)

**12.3 Sur quelles bases et à quelles finalités les données personnelles du Client sont-elles traitées ?** Tom&Co veille à ne traiter que les données nécessaires (adéquates) au regard des demandes formulées par le Client.

Les traitements des données du Client ont lieu sur base de son consentement résultant de sa demande de Carte, de son adhésion volontaire au Club Cocolo et de son choix éventuel de compléter le volet « A propos de votre animal » du Formulaire d'adhésion. Le traitement des données a lieu également afin de permettre l'exécution du contrat conclu avec le Client par son adhésion au Club Coloco et en fonction des choix qu'il a effectués.

Les données traitées sur ces bases par Tom&Co le sont pour les finalités (buts) suivantes :

- donner suite à la demande de Carte du Client,
- communiquer avec le Client pour lui permettre de finaliser son adhésion (par l'envoi d'un email automatique contenant le lien pour la finalisation de son inscription), ou gérer toute autre demande de sa part comme par exemple l'oubli de son mot de passe.
- gérer et exécuter le Club Coloco : notamment enregistrer les achats du Client pour le cumul des Points-Coloco ou toute autre offre particulière ponctuelle; permettre l'octroi du Welcome Pack, de Bons de réduction digitaux ou de Bons d'anniversaire.

Moyennant l'accord spécifique du Client (« opt-in » ou case à cocher) et selon les choix qu'il aura effectués, Tom&Co traitera en outre ses données personnelles pour l'envoi:

- des e-Newsletter Tom&Co et Coloco qui contiennent des informations et des promotions générales qui ont cours dans les Magasins (et éventuellement ultérieurement chez des Partenaires) et sur le Site Web;
- des e-Newsletter Tom&Co et Coloco qui contiennent des informations et des promotions particulières qui ont cours dans les Magasins (et éventuellement ultérieurement chez des Partenaires) et sur le Site Web

- des promotions particulières et informations personnalisées en fonction des achats effectués en utilisant la Carte Coloco, du comportement en ligne (selon le paramétrage que vous avez choisi pour votre ordinateur) et des données communiquées en complétant le Formulaire d'adhésion (soit uniquement le volet « A propos de vous », soit en outre le volet « A propos de votre animal »), disponibles sur le Profil en ligne.

Tom&Co traite également les données personnelles du Client sur base de son intérêt légitime pour :

- la détection des fraudes et violations des conditions générales du Club Coloco ;
- la maintenance de son Site web,
- la défense de ses intérêts en justice.

Enfin, Tom&Co traite les données personnelles du Client lorsque le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale qui s'impose à elle.

**12.4 Avec qui les données personnelles du Client sont-elles partagées ?** Certaines des données du Client sont partagées avec les Magasins mais uniquement dans la limite de ce qui est nécessaire pour que les Magasins puissent remettre au Client sa Carte et lui donner accès aux avantages liés au Club Coloco.

Sous réserve des partenaires techniques (v. paragraphe suivant), les données personnelles du Client ne sont transmises à aucun tiers (pas même les Partenaires) sans son accord écrit, sauf circonstances exceptionnelles suivantes :

- si Tom&Co y est contrainte par une loi, un règlement, une procédure judiciaire (comme une décision de justice),
- pour les besoins d'une enquête suite à une fraude présumée ou avérée ou d'autres actes illégaux,
- si Tom&Co y est contrainte suite à la demande des autorités (en ce compris judiciaires) ou des forces de police,
- si Tom&Co estime que cette communication est nécessaire pour prévenir un dommage physique ou financier.

Les partenaires « techniques » de Tom&Co tels que les informaticiens qui assurent la maintenance du Site Web ou, tout autre partenaire ou consultant qui est amené à être en contact avec ses bases de données, ses serveurs ou tout autre système d'exploitation dans lesquels les données Clients se trouvent, pourraient avoir, à l'occasion de leurs prestations, accès aux données. Tom&Co s'assure que ces partenaires « techniques » sont liés par une obligation de confidentialité et respectent la réglementation en matière de protection des données.

**12.5 Les droits du Client concernant ses données personnelles**- Concernant ses données personnelles, le Client a le droit :

- d'y accéder et de les consulter,
- de les faire corriger si elles sont inexactes ou incomplètes,
- de retirer gratuitement et à tout moment son consentement pour le traitement de ses données,
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement de ses données effectué par Tom&Co sur base de son intérêt légitime (à moins que Tom&Co ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et droits du Client),
- de demander l'effacement de ses données (droit à l'oubli) dans les conditions fixées par l'article 17 du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD) ,
- de demander la limitation du traitement de ses données dans les conditions fixées par l'article 18 du RGPD (par exemple pendant le temps nécessaire à Tom&Co pour vérifier l'exactitude des données en cas de contestation à ce sujet),
- de recevoir ses données dans un format structuré couramment utilisé et lisible par une machine dans les conditions fixées par l'article 20 du RGPD.

**12.6 Comment le Client peut-il exercer ses droits concernant ses données personnelles ?** Le Client peut, à tout moment, exercer ses droits ou poser une question concernant ses données à caractère personnel :

- par courrier à l'adresse : Tom&Co (Responsable Vie privée), Noordkustlaan 16A B3 – 1702 Dilbeek.

- par email à l'adresse [privacy@coloco.club](mailto:privacy@coloco.club).

Tom&Co demandera toujours au Client de fournir une copie de sa carte d'identité (uniquement le recto) afin de pouvoir l'identifier sans ambiguïté et s'assurer que ce n'est pas un tiers qui tente d'exercer ses droits et de manipuler ses données.

Le Client peut également introduire une réclamation quant à la manière dont Tom&Co traite ses données personnelles auprès d'une autorité de contrôle, telle que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

**12.7 Durée de conservation des données personnelles du Client** - Les données personnelles du Client sont conservées pendant la durée de sa participation au Club Coloco. Après la fin de sa participation au Club, ses données personnelles ne seront conservées que le temps nécessaire pour permettre à Tom&Co de respecter ses obligations légales (comptables, fiscales et d'archivage) ou pour les besoins de la gestion d'un éventuel litige.

**12.8 Mesures de sécurité** – Tom&Co prend, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

### **XIII. Dispositions générales**

#### **13.1 Modification des présentes conditions générales**

Tom&Co se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales, y compris de poser des conditions supplémentaires après en avoir informé le Client/Titulaire sur son adresse e-mail ou toute autre donnée de contact communiquée par le Client à Tom&Co.

En pareil cas, le Client/Titulaire a toujours le droit de mettre fin immédiatement et sans frais à sa participation au Club Coloco.

#### **13.2 Limitation de responsabilité**

Tom&Co s'engage à faire les meilleurs efforts pour offrir un service optimal mais n'est tenue qu'à une obligation de moyen. Elle ne peut donc voir sa responsabilité engagée en cas d'erreur matérielle ou toute autre erreur ou négligence involontaire, sauf en cas de faute grave ou intentionnelle de sa part.

Tom&Co ne peut être tenue responsable de dommages directs ou indirects qui seraient causés à l'installation ou aux appareils - notamment informatiques - du Client/Titulaire résultant de l'utilisation du Site Web ou de la Carte Coloco.

Tom&Co rejette toute responsabilité en cas d'interruption, même temporaire, des services liés à la Carte Coloco et aux Points-Coloco, que ce soit en ligne, dans un Magasin ou à tout autre endroit.

Elle ne peut être tenue responsable pour un quelconque dommage direct ou indirect, ni de tout dommage qui n'était pas prévisible au moment de la demande ou de la remise de la Carte Coloco. La responsabilité de Tom&Co est en tout état de cause plafonnée à un montant égal à la valeur des Points épargnés par le Client/Titulaire concerné depuis 3 ans. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas au dommage corporel dans le chef du Client/Titulaire.

#### **13.3 Arrêt du Club Coloco ou suppression/modification de certains avantages**

Tom&Co se réserve le droit d'arrêter entièrement ou partiellement, définitivement ou temporairement le Club Coloco, sans être tenue de motiver sa décision. Cela signifie, par exemple, qu'elle peut supprimer ou aménager certains avantages liés au Club

Coloco ou retirer le bénéfice du Club à un groupe de personnes (notamment en cas de fraude ou tentative de fraude, suspectée ou établie). En pareils cas, Tom&Co en informera le Client/Titulaire via une des données de contact transmises par le Client à Tom&Co.

#### **13.4 Absence de renonciation**

Le fait pour Tom&Co de ne pas exiger le respect d'une quelconque disposition des présentes conditions générales ou de ne pas prendre de mesure ou entreprendre d'action à l'égard du Client en cas de violation (potentielle) d'une disposition des présentes conditions générales, ne peut être interprété comme une quelconque renonciation de sa part, à moins que Tom&Co ne le confirme par écrit. Ce fait ne pourra en aucun cas être interprété comme une quelconque renonciation d'action ou de droit par rapport à une quelconque future infraction.

#### **13.5 Preuve**

Le Client/Titulaire accepte que les communications avec Tom&Co et les fichiers électroniques enregistrés puissent servir de preuve de tout fait pertinent. Il accepte également que les entretiens téléphoniques avec Tom&Co puissent être enregistrés dans ce même but.

#### **13.6 Compétence et droit applicable**

Seul le droit français s'applique au Club Coloco et aux présentes conditions générales.

En cas de litige, préalablement à tout recours juridictionnel, nous vous invitons à prendre contact avec notre Service Clientèle (v. données de contact à l'article 13.7) afin de trouver une solution amiable. Toutefois, conformément à l'ordonnance 2016-301 du 14 mars 2016 et à l'article L.612-1 du Code 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 Clientèle.

Tom&Co a choisi la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC). Ce dispositif de médiation peut être joint par voie électronique : <http://www.mediation-franchise.com/saisir-la-mediation> ou par voie postale : Médiation Franchise-Consommateurs, 29 Boulevard de Courcelles, 75008 PARIS

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 auprès du Service Clientèle de Tom&Co.

Toute action à l'encontre de Tom&Co ne peut être introduite par le Client/Titulaire que devant les tribunaux français du lieu du Magasin Tom&Co avec lequel l'achat de produits ou de services concerné a été conclu. Dans le cas où le litige concerne la



communication d'une promotion, un avantage personnalisé ou une mention sur les Sites Web, l'action ne pourra être portée que devant les tribunaux compétents au regard du siège social de Tom&Co (ANISERCO).

Tom&Co a toujours le choix d'introduire une action à l'encontre d'un Client/Titulaire devant les tribunaux français du domicile du Client/Titulaire ou du lieu du siège social de Tom&Co.

### **13.7 Service Clientèle**

En cas de questions ou de remarques concernant le Club Coloco, le Service Clientèle de Tom&Co peut être joint :

- par e-mail à l'adresse [servicedesk@tomandco.com](mailto:servicedesk@tomandco.com)
- pour des questions techniques : [support@coloco.club](mailto:support@coloco.club)
- par courrier postal à l'adresse suivante: Tom&Co, Service client, Noordkustlaan 16A B3, BE - 1702 Dilbeek.

Tom&Co mettra tout en œuvre pour réagir le plus rapidement possible à votre demande ou à votre plainte afin de trouver une solution satisfaisante.

Si dans un délai de 21 jours à compter de l'envoi de votre réclamation, la réponse à votre demande ne vous satisfait pas, vous pourrez alors saisir la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiation Franchise-Consommateurs  
29 Boulevard de Courcelles  
75008 PARIS

<http://www.mediation-franchise.com/saisir-la-mediation>

Nous vous informons que certains de nos points de vente sont gérés par des franchisés, commerçants indépendants, qui ont pu choisir un autre médiateur que celui mentionné ci-dessus. Chaque franchisé reste tenu de vous délivrer cette information sur quel que support que ce soit (par courrier, affichage en point de vente, dans les conditions générales de vente...).

Fait à Dilbeek, le 1<sup>er</sup> juin 2019