CONDITIONS GÉNÉRALES RÉGISSANT LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ
Version en vigueur à compter du 30 juillet 2026

La société LUXEOL, société par actions simplifiée au capital social de 1 222 703,69 euros, dont le siège social est situé 45, allée des Ormes, Espace Park, Bâtiment B, 06250 Mougins, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Cannes sous le numéro 793 207 952 (ci-après « **LUXEOL** ») propose sur le site Internet luxeol.com et sur son application mobile (ci-après le « **Site** ») un programme de fidélité (ci-après le « **Programme de Fidélité** »).

L'adhésion au Programme de Fidélité est automatique à la création d'un Compte Client ou à la validation de la première commande sur le Site. Elle vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales régissant le Programme de Fidélité (ci-après les « **Conditions Générales** ») accessibles à tout moment sur la page d'accueil du Site.

Toute modification substantielle des Conditions Générales sera notifiée par email adressé aux Membres et par une mise à jour des Conditions Générales sur le Site. Si un Membre n'accepte pas les modifications apportées, il pourra se désinscrire du Programme de Fidélité conformément à l'article 6.1.

1. OBJET DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Le Programme de Fidélité permet à chaque Membre de cumuler des Points lors d'achats de produits sur le Site (ci-après les « **Achats** ») et/ou lors de la réalisation de missions éligibles (ci-après les « **Missions** ») détaillées à l'article 4.2. Les Points accumulés par un Membre sont convertibles en récompenses prenant la forme de produits offerts (ci-après les « **Récompenses** »).

Le Programme de Fidélité de LUXEOL est uniquement digital : les Points se cumulent uniquement pour les Achats et/ou les Missions réalisés par le Membre sur le Site et les Récompenses ne peuvent être obtenues que sur le Site.

2. CONDITIONS D'ELIGIBILITE AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

L'adhésion au Programme de Fidélité est :

- gratuite ;
- conditionnée à la communication par le Membre de ses données personnelles conformément à la Politique de Confidentialité de LUXEOL disponible sur le Site ;
- réservée aux personnes physiques majeures n'agissant pas à des fins professionnelles ayant effectué un Achat sur le Site ou ayant créé un Compte Client ;
- limitée à 1 seul Compte Client par Membre ;
- maintenue pendant douze (12) mois à compter du dernier Achat ou de la dernière Mission réalisé par le Membre sur le Site.

Les Points et les Récompenses associées sont strictement personnels et ne peuvent être transférés, cédés ou utilisés par un tiers.

En cas de pluralité de Comptes Client, les doublons ainsi que les Points et Récompenses associés sont désactivés et supprimés.

LUXEOL se réserve le droit de demander toute information nécessaire à l'identification du Membre et de procéder à toute vérification utile, notamment afin de vérifier l'absence de pluralité de Comptes Client pour un Membre.

3. STATUTS ET AVANTAGES

Le Programme de Fidélité comporte trois (3) statuts, déterminés en fonction du montant des Achats effectués par le Membre sur le Site selon la règle 1 euro = 1 Point.

Seuls les Points acquis dans le cadre des Achats effectués par le Membre sur le Site seront pris en considération pour déterminer le statut du Membre, à l'exclusion des Points acquis par le Membre dans le cadre des Missions qui ne seront pas pris en compte.

L'information relative au statut du Membre et au nombre de Points cumulés apparaît dans son Compte Client.

3.1 Statuts

Le tableau ci-dessous résume les caractéristiques des trois (3) statuts :

Statut	Montant des Achats au cours des 12 mois	Coefficient multiplicateur	Bonus de passage
Argent	A partir de 120 € à 299 € = 120 Points à 299 Points	x 1,25	+100 Points
Or	A partir de 300 € à 499 € = 300 Points à 499 Points	x 1,5	+190 Points
Platine	Au-delà de 500 € Supérieur à 500 Points	x 2	+250 Points

Le Membre change de statut dès qu'il est crédité des Points correspondant au montant des Achats correspondant au statut supérieur. Le changement de statut peut donc être ascendant ou descendant. Le Membre sera informé de son changement de statut par email.

3.2 Renouvellement et déclassement

Chaque statut (Argent, Or, Platine) est acquis pour une période de douze (12) mois. À l'échéance de cette période, le Membre doit avoir procédé à un montant d'Achats supérieur au seuil de Points requis pour conserver son statut. À défaut, le Membre se voit automatiquement attribué le statut correspondant au montant de ses Achats au cours de cette période de douze (12) mois.

Statuts	Montant des Achats à réaliser sur le Site au cours des 12 mois suivant l'atteinte d'un des statuts
🥈 Argent	À partir de 120 €
🥇 Or	À partir de 300 €
💎 Platine	À partir de 500 €

Le montant des Achats à réaliser au cours des douze (12) mois précédant le changement de statut tient compte du coefficient multiplicateur affecté au statut concerné.

Exemple : pour un Achat de 100 €, le Membre se verra affecter les Points suivants :

- Pour le statut Argent, application du coefficient multiplicateur de 1,25 à son Achat, soit 100 € équivaut à 125 Points cumulés ;
- Pour le statut Or, application du coefficient multiplicateur de 1,5 à son Achat, soit 100 € équivaut à 150 Points cumulés ;
- Pour le statut Platine, application du coefficient multiplicateur de 2 à son Achat, soit 100 € équivaut à 200 Points cumulés.

En cas d'inactivité pendant une période de douze (12) mois (aucun Achat, aucune Mission), tout Membre ayant atteint le statut Argent ou un statut supérieur perd son statut et perd les Récompenses non converties en Code-Récompense selon les modalités détaillées à l'article 5.

3.3 Avantages complémentaires

Dès lors que le Membre bénéficie d'un statut, il bénéficie d'avantages supplémentaires précisés sur la page dédiée au Programme sur le Site, tels que des Points bonus, un cadeau d'anniversaire, la livraison offerte, et des offres exclusives.

4. ACQUISITION DES POINTS

4.1 Points liés aux Achats

Pour chaque Achat sur le Site :

- 1 € dépensé = 1 Point (arrondi à l'euro supérieur) ;

- Le montant dépensé s'entend hors frais de livraison et après déduction des remises ;

- Les Points sont crédités par LUXEOL dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de confirmation de l'achat par LUXEOL ;

- En cas de retour ou d'exercice du droit de rétractation par le Membre, seuls les Points afférents aux produits conservés sont crédités ;

- Les Points liés aux Achats sont cumulés sur une période de douze (12) mois glissants à compter de la date du dernier Achat ;

- Seuls les Points liés aux Achats déterminent le statut du Membre.

4.2 Points liés aux Missions

Les Points acquis suite à des Missions ne sont pas pris en compte pour l'attribution du statut mais s'ajoutent au solde global.

Chaque Membre peut acquérir des Points lorsqu'il réalise l'une des Missions suivantes :

Mission éligible	Récompense
Rédaction d'un avis sur le Site, Google ou TrustPilot, suite à l'Achat d'un produit sur le Site au cours des 12 mois précédant la rédaction de l'avis, sous réserve d'un avis par Achat et que l'avis soit conforme à la Politique de Publication des Avis en vigueur sur le Site et soit dûment publié.	**20 Points (par achat)**
Rédaction d'un avis sur le Site accompagné d'une photo	**40 Points (par achat)**
Inscription à la newsletter sur le Site	**20 Points (1 fois)**
Abonnement au compte Instagram @luxeol_officiel	**20 Points (1 fois)**
Renseignement de la date anniversaire dans le Compte Client	**20 Points (1 fois)**

4.3 Durée de Validité des Points

Les Points expirent automatiquement à l'issue d'une durée de douze (12) mois (ci-après la « **Durée de Validité des Points** »), sans remboursement ni compensation. Un e-mail de rappel est adressé au Membre trente (30) jours avant l'expiration de la Durée de Validité des Points.

Le Membre doit convertir ses Points en Récompenses pendant leur Durée de Validité. À défaut, les Points seront automatiquement perdus et définitivement supprimés du Compte Client du Membre, sans possibilité de remboursement, de compensation ou de transfert.

Les Points sont strictement personnels et incessibles : ils ne peuvent être ni cédés, ni transmis à un tiers (y compris en cas de succession) ni convertis en espèces.

5. CONVERSION DES POINTS EN RÉCOMPENSES

5.1 Modalités de conversion

Pour utiliser ses Points, le Membre doit générer le code-récompense (ci-après le « **Code-Récompense** ») depuis son Compte Client ou depuis la page dédiée au

Programme de Fidélité sur le Site -sous réserve que le Membre soit connecté-, puis sélectionner sur la page de paiement la ou les Récompenses disponibles en fonction du nombre de Points acquis. Une communication est envoyée par e-mail au Membre lorsque ce dernier a cumulé suffisamment de Points pour les convertir en Récompenses.

Les Points convertis en Code-Récompense sont décomptés du solde des Points du Membre.

Le Code-Récompense est :

- Utilisable une seule fois dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la conversion ;
- Conditionné à un Achat ultérieur sur le Site ;
- Cumulable avec un code promotionnel.

5.2 Étapes pour obtenir une Récompense

Attention, l'obtention des Récompenses est conditionnée à un nouvel Achat sur le Site.

Pour obtenir sa Récompense, le Membre doit :

- Convertir ses Points en Code-Récompense ;
- Sélectionner la Récompense ou les Récompenses déterminées en fonction du Code-Récompense (produits offerts à ajouter au panier) ;
- Ajouter au moins un produit payant ;
- Renseigner le Code-Récompense dans le champ « code promotionnel » à la page de paiement ou sélectionner la ou les Récompenses disponibles en fonction du nombre de Points acquis ;
- Procéder au paiement pour recevoir la Récompense sélectionnée avec la commande.

Les Récompenses sont attribuées au Membre de façon définitive et ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni convertibles en numéraire. En cas de retour d'une Récompense, aucun remboursement ni recrédit de Points ne sera effectué sur le Compte Client du Membre.

5.3 Modification des conditions de conversion

LUXEOL peut modifier à tout moment la nature, la valeur et/ou les conditions de conversion des Points en Code-Récompense, sous réserve d'un préavis minimum de trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des modifications. Les Points déjà crédités au Compte Client et les Points déjà convertis en Codes-récompenses demeurent régis par les conditions antérieures jusqu'à l'expiration de leur Durée de Validité.

6. FIN DE LA PARTICIPATION AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

6.1 À l'initiative du Membre

Le Membre peut se désinscrire du Programme de Fidélité à tout moment en demandant la suppression de son Compte Client par email adressé au Service Client de LUXEOL ou via le formulaire de contact disponible sur le Site.

La demande de désinscription par le Membre au Programme de Fidélité est effective lors de la réception de cette demande par LUXEOL.

Le Membre sera automatiquement désinscrit du Programme de Fidélité en cas de demande de suppression de ses Données Personnelles et/ou de fermeture de son Compte Client. Dans ce cas, la désinscription sera traitée et effective dans le mois suivant la date de la demande effectuée par e-mail.

6.2 A l'initiative de LUXEOL

LUXEOL peut résilier l'adhésion d'un Membre au Programme de Fidélité dans les cas suivants :

- Non-respect des présentes Conditions Générales ;
- Utilisation abusive ou frauduleuse du Programme de Fidélité ;
- Non-respect des conditions d'adhésion stipulées à l'article 2 ;
- Pluralité de Comptes Client par un même Membre ;
- Tentative de manipulation des Points ;
- Partage ou cession non autorisée de Points ;
- Volume anormalement élevé d'Achats incompatibles avec les besoins d'une personne physique ;
- Toute autre action visant à contourner les Conditions Générales ;
- Incident de paiement non régularisé dans un délai d'un (1) mois à compter de la première relance de LUXEOL ou de ses partenaires de paiement ;
- Perturbation du fonctionnement du Site et/ou du Programme de Fidélité ;
- Inactivité pendant une période de douze (12) mois consécutifs et trois (3) années sans effectuer d'Achat sur le Site ;
- Décès du Membre.

La désactivation du Compte Client interviendra dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification par e-mail adressée par LUXEOL.

LUXEOL se réserve le droit de procéder à toute vérification et à tout contrôle afin de prévenir et détecter d'éventuels abus et/ou fraudes.

6.3 Conséquences de la désinscription au Programme de Fidélité et de la désactivation du Compte Client

La désinscription au Programme de Fidélité ainsi que la désactivation du Compte Client entraînent la suppression immédiate et définitive des Points et des Récompenses non

utilisés à la date de la désinscription effective, sans qu'aucune indemnité, compensation ou remboursement de quelque nature que ce soit ne puisse être réclamé par le Membre.

7. MODIFICATION, SUSPENSION OU ARRÊT DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

LUXEOL peut modifier, suspendre ou arrêter le Programme de Fidélité à tout moment, sous réserve d'en informer le Membre par tout moyen approprié (notamment par e-mail et/ou publication sur le Site) avec un préavis de trois (3) mois minimum.

Pendant ce préavis de trois (3) mois, les Points cumulés par le Membre peuvent encore être utilisés dans la limite de leur Durée de Validité. Aucun nouveau Point ne peut être acquis à compter de la date de l'annonce de la modification ou de la suppression.

La modification, suspension ou l'arrêt du Programme de Fidélité ne donnera lieu à aucune indemnisation ou remboursement au profit du Membre, le Membre conservant la possibilité d'utiliser les Points valablement cumulés dans les conditions ci-dessus.

8. INFORMATIONS / RÉCLAMATIONS LIÉES AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Pour toute question ou réclamation relative au Programme de Fidélité, le Membre peut contacter le Service Client de LUXEOL :

- par email à contact@luxeol.com ;
- par téléphone au 04 93 38 45 24 (coût d'une communication locale) ;
- via le formulaire de contact disponible sur le Site.

9. RESPONSABILITÉ

LUXEOL est responsable à l'égard du Membre de la bonne exécution du Programme de Fidélité en application des présentes Conditions Générales. LUXEOL est exonérée de toute responsabilité pour les conséquences, directes ou indirectes, des éventuels dysfonctionnements du Programme de Fidélité ou résultant d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers étranger à la fourniture du Programme de Fidélité ou d'une faute d'un Membre.

En cas de dysfonctionnement du Programme de Fidélité, LUXEOL fera ses meilleurs efforts pour que le Membre puisse conserver les Points et Récompenses acquis. Dans l'éventualité où une Récompense ne pourrait être délivrée, LUXEOL se réserve le droit de la remplacer par une Récompense de son choix de valeur équivalente.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

LUXEOL est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle tant sur la structure que sur le contenu du Programme de Fidélité (en ce compris sans que cette liste soit limitative : textes, logo, images, illustrations, photographies, vidéos, éléments graphiques ou sonores, musiques, icône, mise en page, charte graphique, logiciels, bases de données ...) ou a acquis régulièrement les droits/autorisations permettant leur exploitation. La marque et/ou les logos reproduits sur le Programme de Fidélité du Site sont la propriété exclusive de LUXEOL.

Toute utilisation de ces éléments, de quelque manière et à quelque titre que ce soit, autre que celle strictement nécessaire au fonctionnement du Programme de Fidélité tel que défini dans les Conditions Générales, est strictement interdite, sauf autorisation expresse, écrite et préalable de LUXEOL.

De manière générale, le Membre s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de LUXEOL et/ou de tout tiers.

Toute utilisation non autorisée ou abusive de droits de propriété intellectuelle pourra entraîner, de la part de LUXEOL ou de tout tiers concerné, la prise de toute mesure ou sanction qui se révèlerait appropriée.

11. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre du Programme de Fidélité, LUXEOL traite les données personnelles des Membres (notamment nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, adresse postale, date de naissance) (ci-après les « **Données Personnelles** ») collectées lors des Achats et/ou de la création du Compte Client du Membre, conformément à la Politique de Confidentialité de LUXEOL accessible sur le Site.

La date de naissance et le numéro de téléphone sont facultatifs. Leur transmission permet à LUXEOL d'adresser au Membre des communications personnalisées et d'attribuer les Récompenses d'anniversaire. A défaut, ces avantages ne pourront être accordés.

Le Membre doit maintenir les Données Personnelles accessibles dans son Compte Client à jour. LUXEOL ne pourra être tenue responsable des communications manquées dues à des Données Personnelles obsolètes ou inexactes.