

1. CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME

Le programme de fidélité «LE KLUB» proposé par COMARCH (le gestionnaire), société en charge de la fidélisation des clients de la SASP NANCY LORRAINE, a pour objet de faire bénéficier ses membres des avantages décrits ci-après lors de leur venue au Stade Marcel Picot.

2. ADHÉSION AU PROGRAMME

2.1 CONDITIONS D'ADHÉSION

Peuvent participer toutes les personnes physiques majeures titulaires d'un PASS ASNL nominatif commandé auparavant à la Billetterie ou sur le site de la Billetterie. Les mineurs ne peuvent participer au programme. Les sociétés, associations ou groupes ainsi que les collaborateurs ASNL, prestataires et partenaires du club ne peuvent pas s'inscrire au programme. L'adhésion est gratuite et le PASS ASNL nominatif est strictement personnel; elle ne peut être ni vendue, ni prêtée, ni cédée. Chaque membre ne peut détenir qu'un seul PASS ASNL.

Le PASS ASNL ne peut être utilisé que par le membre dont le nom figure sur la carte. Le membre ne doit pas communiquer son identifiant ou mot de passe à quiconque. Le membre est responsable de toute opération depuis et vers son compte.

La possession d'une adresse e-mail individuelle est indispensable pour adhérer au programme. Une même adresse e-mail n'est pas acceptée pour deux membres.

Les membres du programme acceptent que celui-ci soit modifié, en tout ou partie à tout moment et sans préavis. Les présentes conditions générales d'utilisation sont applicables à compter du 13 mai 2013.

2.2 MODALITÉS D'ADHÉSION

2.2.1 À LA BILLETTERIE

Lors d'une venue au stade Marcel Picot, le client peut adhérer directement en en faisant la demande au guichetier. Le client devra fournir les éléments nécessaires et obligatoires (nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, date de naissance, et téléphone) à cette adhésion.

À l'issue de son inscription au stade, le nouveau membre recevra sous 12 heures un courrier électronique lui confirmant son adhésion au programme avec son numéro de membre. Le nouveau membre devra alors se connecter sur le site klub.asnl.net et suivre les instructions contenues dans le courrier électronique.

Ce n'est qu'ensuite qu'il pourra bénéficier de l'intégralité des services du programme : accès aux différentes fonctionnalités du site (consultation du compte points, échange des points, ...)

Le nouveau membre pourra à tout moment se connecter sur le site klub.asnl.net.

2.2.2 SUR LE SITE ASNLBILLETS.NET

L'adhésion au programme peut également se faire via le site internet de la Billetterie : asnlbillets.net. Le client devra fournir les éléments nécessaires et obligatoires (nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, date de naissance, et téléphone) à cette adhésion.

À l'issue de son inscription sur le site de la Billetterie, le nouveau membre recevra sous 12 heures un courrier électronique lui confirmant son adhésion au programme avec son numéro de membre. Le nouveau membre devra alors se connecter sur le site klub.asnl.net et suivre les instructions contenues dans le courrier électronique.

Ce n'est qu'ensuite qu'il pourra bénéficier de l'intégralité des services du programme : accès aux différentes fonctionnalités du site (consultation du compte points, échange des points, ...)

Le nouveau membre pourra à tout moment se connecter sur le site klub.asnl.net.

3. UTILISATION DU PASS ASNL

3.1 UN SUPPORT UNIQUE

Le PASS ASNL est le seul et unique moyen de cumuler des points au sein du programme. Il est à la fois utilisé en Billetterie (spectateurs ponctuels et abonnés), au contrôle d'accès (moyen d'entrée au stade), aux points de rechargement et restauration (porte-monnaie électronique), et à la Boutique (centralisation des achats).

3.2 PERTE DU PASS ASNL

3.2.1 PERTE D'UN PASS ABONNÉ

En cas de perte ou de vol de sa carte, l'abonné se présentera aux guichets du Stade Marcel Picot en possession d'une déclaration sur l'honneur de la perte de son abonnement. Après une vérification documentaire d'identité, l'ASNL éditera un duplicata. Si la carte originale a déjà été utilisée un jour de match, le duplicata ne sera valable qu'à compter du match suivant. L'édition d'un duplicata rend la ou les cartes originales invalides. Le premier duplicata coûte 10 € TTC. Les éventuels suivants coûtent 15 € TTC pièce.

Les points cumulés avec l'ancien PASS ne seront en aucun cas perdus ou remis à zéro.

3.2.2 PERTE D'UN PASS PONCTUEL

En cas de perte ou de vol de sa carte, le client ponctuel se présentera aux guichets du Stade Marcel Picot. Après une vérification documentaire d'identité, l'ASNL éditera un duplicata qui lui en coûtera 3€.

Les points cumulés avec l'ancien PASS ne seront en aucun cas perdus ou remis à zéro.

4. CONDITIONS & PROCÉDURES DE RÉSILIATION

4.1 À L'INITIATIVE DU MEMBRE

Le membre peut décider à tout moment de ne plus faire partie du programme de fidélité.

Le membre peut procéder à cette résiliation en envoyant un courrier électronique indiquant qu'il souhaite résilier son adhésion au programme en utilisant la rubrique «Contact» de l'onglet «LE KLUB» du site asn1.net.

4.2 À L'INITIATIVE DU GESTIONNAIRE

Toute utilisation du PASS ASNL contraire aux présentes conditions générales pourra être sanctionnée par l'annulation immédiate de la carte, de ses avantages, la clôture du compte et la suppression de l'ensemble des points cumulés, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le membre à quelque titre que ce soit.

4.3 EFFET DE LA RÉSILIATION

Dans tous les cas, la fin de l'adhésion implique un retrait complet du programme et la fin définitive de toute relation entre le gestionnaire du programme et le membre. Ce retrait entraîne également la suppression de la totalité des points cumulés au jour de cette résiliation.

5. GAIN DE POINTS FIDÉLITÉ

Les points fidélité ne peuvent être transférés à un autre membre du programme.

Les points du programme n'ont aucune valeur monétaire et aucune somme d'argent ne peut être remise pour des points perdus ou non utilisés.

5.1 BARÈME D'OBTENTION DES POINTS

Les membres du «Klub» cumulent des points fidélité sur la base suivante :

> BILLETTERIE

- 1€ éligible dépensé à la Billetterie par un abonné membre du programme = 10 points
- 1€ éligible dépensé à la Billetterie par un ponctuel membre du programme = 5 points

> POINTS DE RESTAURATION

- 1€ éligible dépensé aux points de restauration par un abonné ou un ponctuel membre du programme = 10 points

> BOUTIQUE DU STADE (hors site internet)

- 1€ éligible dépensé aux points de restauration par un abonné ou un ponctuel membre du programme = 10 points

5.2 VALIDITÉ DES POINTS

La période d'obtention et de validité des points est du 01/07 au 29/06 de l'année suivante. Une remise à zéro sera appliquée chaque 30 Juin et ce pour chaque saison.

La SASP NANCY LORRAINE se réserve néanmoins le droit de modifier ces dates si nécessaire.

6. ÉCHANGE DES POINTS

Les points sont échangeables sur une plateforme dédiée via un catalogue en ligne accessible sur le site klub.asn1.net. Cette plateforme est réservée exclusivement aux Membres.

Un login et un mot de passe sera demandé afin de s'y connecter.

Le catalogue « Kdo » se décompose en quatre parties :

> OFFRES CLUB

Offres émanant directement de la SASP NANCY LORRAINE sans aucune contrepartie financière pour le membre.

Quantité limitée. Sous forme d'échange de points.

> OFFRES PARTENAIRES

Offres sélectionnées et proposées par les partenaires de L'ASNL, limitées en quantité, se présentant sous la forme de gratuité totale.

Sous forme d'échange de points

> AVANTAGES ABONNÉS

Accessible uniquement aux abonnés. Accès en illimité ou selon certaines restrictions sous forme de pourcentage de réduction ou de remise chez des partenaires du club.

Pas d'échange de points.

> OFFRES FLASH

Offres limitées en temps et en nombre sous forme d'échange de points.

La SASP NANCY LORRAINE se réserve le droit de modifier le nombre de points nécessaires à l'acquisition de la récompense à tout moment et sans préavis.

7. ERREURS & RÉCLAMATIONS

Si un membre constate que ses points fidélité n'ont pas été correctement crédités dans un délai minimum de 7 jours suivant sa venue dans l'enceinte du stade, il peut demander que le solde soit ajusté dans les 3 mois suivant sa venue. Pour cela, il lui suffit d'envoyer un mail à l'adresse suivante : info@asn1.net dans lequel il doit expliquer l'objet de sa réclamation, et doit joindre la preuve d'un ou plusieurs achats aux points de vente suivants : Billetterie, Points de restauration, Boutique.

Afin de donner lieu au crédit de points, la preuve d'achat correspondant à la réclamation doit impérativement être établie au nom du Membre effectuant la réclamation.

Pour toute question relative à l'échange ou non de points qui a donné lieu à l'obtention d'une remise ou d'une récompense, le Membre devra envoyer un mail à l'adresse suivante : info@asn1.net en joignant tous les justificatifs. Un délai de 6 semaines à compter de la prestation chez le Partenaire est nécessaire avant que le Membre ne puisse faire une demande de régularisation.

Afin de donner lieu au crédit de points, la preuve de consommation correspondant à la réclamation doit impérativement être établie au nom du Membre effectuant la réclamation.

8. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées sont traitées par la SASP NANCY LORRAINE, responsable du traitement, dont le siège social est situé 90 Boulevard Jean Jaurès – BP 10013 – 54510 TOMBLAINE – France, dans le cadre de l'adhésion et la gestion du Programme, ainsi que de la gestion des réclamations et de l'envoi d'informations et communications commerciales à des fins de prospection et de participation au programme.

Conformément aux dispositions de la loi du 6 Janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification des données vous concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime à ce que les données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet d'un traitement et d'un droit d'opposition à la prospection notamment commerciale. Vous pouvez exercer vos droits par courrier postal accompagné de la copie d'un titre d'identité signé adressé au Département :

"Droit à l'information", 90 Boulevard Jean Jaurès – BP 10013 – 54510 TOMBLAINE – France

10. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME ET LOI APPLICABLE

Toute adhésion au Programme implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales d'utilisation par les Membres. Les présentes conditions prévalent sur tout texte antérieur.

En cas de litige entre un Membre et la SASP NANCY LORRAINE, les parties s'engagent à rechercher en priorité un règlement amiable.

LA LOI FRANÇAISE EST SEULE APPLICABLE. Tout différend ou litige qui surviendrait dans le cadre des présentes qui ne serait pas résolu à l'amiable entre les parties sera soumis aux tribunaux compétents de Nancy.