

CONDITIONS GENERALES DU PROGRAMME DE FIDÉLISATION  
APPLICABLES AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2010

## DEFINITIONS

Dans le cadre du présent règlement, les termes suivants signifient :

*Club Proximis* : Club virtuel mis en place sur internet par la TCAR à l'adresse du site tel que défini ci-après, et permettant à ses membres d'imprimer des coupons d'offres promotionnelles des enseignes partenaires et/ou de participer à des jeux/concours et/ou participer à des programmes spécifiques.

*Site* : Le site internet, accessible à l'adresse <http://www.tcar.fr>, permettant de participer en ligne au Club Proximis et au Programme de fidélisation.

*Programme de fidélisation* : programme spécifique de fidélisation conçu au profit de la clientèle TCAR et permettant à celle-ci de bénéficier d'avantages auprès des partenaires en fonction du titre de transport utilisé.

*Membre* : Toute personne titulaire d'une carte ASTUCE.

*Partenaires* : Toute société ayant conclu avec la TCAR un accord en vue de fournir des avantages dans le cadre du Programme de fidélisation, et/ou toute société prenant l'initiative d'une opération exceptionnelle autour de ses produits ou services et permettant de bénéficier d'avantages.

### 1 – Objet

Le Club Proximis, géré par la société des Transports en Commun de l'Agglomération Rouennaise (TCAR), SAS au capital de 164 000 €, inscrite au RCS de Rouen sous le N° 309 073 625, exploitante du réseau TCAR, dont le siège social se trouve 15 rue de la Petite Chartreuse à 76002 ROUEN, représentée par Monsieur Stéphane GUENET son Président, est un programme de fidélisation s'adressant aux utilisateurs du réseau de transport en commun de l'agglomération rouennaise titulaires d'un abonnement 365 jours. Il a pour objet de faire profiter les adhérents d'avantages spécifiques de façon ponctuelle et récurrente dans la limite des offres disponibles.

### 2 – Adhésion au Club Proximis

2-1) L'adhésion au Club Proximis est gratuite et systématique pour toute personne physique titulaire d'un abonnement annuel de transport 365 jours en cours de validité, disposant d'une adresse e-mail personnelle et d'un accès Internet.

2-2) Les personnes morales ne peuvent pas adhérer au Club Proximis.

2-3) Toute personne accédant au Club Proximis est réputée avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales, qui restent par ailleurs disponibles sur simple demande auprès de la TCAR à l'adresse suivante : [tcar-communication@veolia-transport.fr](mailto:tcar-communication@veolia-transport.fr)

2-4) La TCAR se réserve le droit de refuser l'adhésion de toute personne ne remplissant pas les conditions requises ci-dessus.

2-5) Tout changement d'adresse, de nom, ou toute autre indication pouvant être nécessaire devra être notifié dans les meilleurs délais par écrit à la TCAR qui pourra demander toutes pièces justificatives jugées nécessaires. L'adhérent garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et sera seul responsable des conséquences de toute indication erronée, incomplète ou obsolète.

2-8) Toutes les informations relatives au Club Proximis sont accessibles sur le Site et toute correspondance doit être adressée par e-mail à l'adresse [tcar-communication@veolia-transport.fr](mailto:tcar-communication@veolia-transport.fr) ou par courrier à TCAR – Service Clients 15 rue de la Petite Chartreuse, BP 99 - 76002 ROUEN Cedex 1.

### **3 – Durée de l'adhésion**

3-1) L'adhésion au Club Proximis expire avec la fin de validité de l'abonnement 365 jours.

3-2 ) Le renouvellement de l'abonnement donne lieu au renouvellement automatique de l'adhésion.

3-3) La TCAR se réserve le droit de mettre fin au Club Proximis avec un préavis de 3 mois adressé aux adhérents.

### **4 – Fonctionnement du Club Proximis**

4-1) Les offres des partenaires seront mises en ligne sur le Site et accessibles depuis le site [www.tcar.fr](http://www.tcar.fr) .

4-2) Le Club Proximis propose deux types d'offres : des offres sous forme de coupon à imprimer et des offres VIP (limitées en nombre) sous forme de jeu instantané.

4-3) Chaque adhérent devra créer son espace personnel sur le site [www.tcar.fr](http://www.tcar.fr) pour accéder au Club Proximis. A la création de son espace personnel un mot de passe lui sera adressé par e-mail. L'adhérent pourra le modifier dans la rubrique « configurer mon espace ». L'adhérent est tenu de veiller à la bonne gestion de son compte d'adresse e-mail.

4-4) Pour accéder aux offres du Club Proximis sur le Site, l'adhérent doit se connecter à son espace personnel et s'identifier en reportant son numéro de client et son numéro de carte ASTUCE.

4-5) Pour bénéficier des offres du Club Proximis, l'adhérent doit imprimer le coupon correspondant à l'offre qu'il souhaite utiliser. Ce coupon sera personnalisé avec le nom et prénom de l'adhérent et son numéro de client. Il ne pourra être utilisé chez les partenaires que sur présentation de sa carte ASTUCE avec le coupon et dans la limite de la date de validité y figurant.

Dans certains cas définis préalablement par le partenaire, après impression du coupon, certaines offres n'apparaîtront plus dans le Club Proximis lors de la prochaine connexion au Club par l'adhérent.

4-6) Pour bénéficier des offres VIP du Club Proximis, l'adhérent doit jouer en ligne en cliquant sur le lien JOUER.

Un message s'affiche alors sur l'écran pour lui indiquer s'il a gagné ou perdu.

4-7) Les gagnants sont déterminés en fonction de l'ordre de participation. Les « X » premiers participants représenteront les adhérents gagnants des « X » offres d'avantages. Il ne sera pris en compte qu'une seule participation par adhérent.

4-8) Les gagnants recevront une confirmation par e-mail avec les modalités pour percevoir leur gain.

4-9) Pour bénéficier de l'avantage qu'ils auront gagné, les adhérents devront se présenter chez le partenaire avec leur réponse e-mail et présenter leur carte ASTUCE.

4-10) Une liste des gagnants avec leurs coordonnées sera communiquée au partenaire offrant des avantages pour vérification avant attribution.

4-11) La liste des dotations ainsi que leur valeur évoluent continuellement selon les offres conclues avec nos partenaires. Celle-ci peut être consultée sur le Site [www.tcar.fr](http://www.tcar.fr).

### **5 – Nature et conditions d'octroi des offres**

5-1) Les offres consistent en produit(s) et/ou remise(s), réduction(s) et/ou service(s) fournis par des Partenaires de la TCAR dans le cadre d'accords spécifiques intervenus entre la TCAR et ces Partenaires.

5-2) Les offres sont fournies par le réseau de partenaires de la TCAR et ce dans le cadre des Conditions Générales propre à chacun de ces partenaires. Chacun desdits partenaires assume à l'égard des adhérents du Club Proximis la responsabilité de tout préjudice résultant des offres fournies par lui dans les conditions légales et réglementaires applicables. La TCAR ne saurait être tenue pour responsable des dommages de quelque nature que ce soit résultant de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de ses obligations par l'un des partenaires.

5-3) La liste des offres disponibles figure sur le Site, ainsi que les conditions d'obtention et la période pendant laquelle l'offre est disponible. Cette liste fait l'objet d'une mise à jour régulière par la TCAR.

5-4) Les gagnants aux offres VIP ne peuvent participer qu'une seule fois pour la même offre. L'Adhérent ne peut prétendre qu'à un seul lot.

5-5) Les offres ne sont ni remboursables, ni échangeables.

5-6) Dans l'hypothèse où, avant toute demande d'une offre, pour des raisons indépendantes de sa (leur) volonté ou qui rendraient impossible ou difficile la remise de l'offre, TCAR et/ou ses Partenaires se réservent le droit de modifier et d'annuler toute offre après en avoir informé au préalable les Adhérents. Cette offre sera alors remplacée par une offre de genre et de valeur équivalente.

5-7) L'Adhérent est seul responsable de l'utilisation de l'offre. L'utilisation reste strictement personnelle et soumise à la production de la carte ASTUCE de l'Adhérent, aucune exploitation à des fins professionnelles ou commerciales n'étant autorisée.

5-8) Dans l'hypothèse où le gagnant refuserait de prendre possession de son lot, celui-ci doit en avvertir par e-mail la TCAR.

## **6 – Exclusion des Adhérents**

La TCAR se réserve le droit d'exclure du Club Proximis tout adhérent ayant fait un usage abusif des avantages qui lui étaient attribués, ayant fait des fausses déclarations, ayant utilisé frauduleusement un abonnement 365 jours, n'ayant pas réglé son abonnement ou ne respectant pas les présentes. La personne exclue ne peut souscrire aucune adhésion ultérieure à moins de régulariser sa situation.

En cas d'exclusion, tous les droits sont perdus, sans que l'adhérent ou tout tiers/ayant droit ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

## **7 – Limitation de responsabilité**

La responsabilité de la TCAR ne saurait être encourue :

- Si un participant était déconnecté accidentellement par l'opérateur téléphonique ou son fournisseur d'accès Internet,
- Si un participant oubliait de saisir ses coordonnées,
- Si un participant subissait une panne technique quelconque (mauvais état de la ligne, du combiné),
- Si une défaillance technique du serveur télématique ou du poste téléphonique du standard jeu empêchait un participant d'accéder au formulaire de participation,
- En cas de panne EDF ou d'incident du serveur.

La participation au Club Proximis par Internet implique la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites des technologies utilisées par l'Internet et les technologies qui y sont liées, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques d'interruption, et plus généralement, les risques inhérents à toute connexion et transmission, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau.

En conséquence, l'organisateur ne saurait en aucune circonstance être tenu responsable, sans que cette liste soit limitative :

- Du contenu des services consultés sur le Site et, de manière générale, de toutes informations et/ou données diffusées sur les services consultés sur le Site,
- De la transmission et/ou de la réception de toute donnée et/ou information sur Internet,
- De tout dysfonctionnement du réseau Internet empêchant le bon déroulement/fonctionnement du Club Proximis,
- De défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication,
- De perte de tout courrier papier ou électronique et, plus généralement, de perte de toute donnée,
- Des problèmes d'acheminement,
- Du fonctionnement de tout logiciel,
- Des conséquences de tout virus, bogue informatique, anomalie, défaillance technique,

- De tout dommage causé à l'ordinateur d'un Adhérent,
- De toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché ou limité la possibilité de participer au Club Proximis ou ayant endommagé le système d'un Adhérent.

Il est précisé que la TCAR ne peut être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, d'une suspension ou de la fin du Club Proximis, et ce pour quelque raison que ce soit ou encore tout dommage direct ou indirect qui résulterait, d'une façon quelconque, d'une connexion au Site Internet. Il appartient à l'Adhérent de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte.

La connexion de toute personne au Site et la participation des Adhérents au Club Proximis se fait sous leur entière responsabilité.

Il est convenu que l'organisateur pourra se prévaloir, notamment aux fins de preuve de tout acte, fait ou omission, des programmes, données, fichiers, enregistrements, opérations et autres éléments (tel que des rapports de suivi ou autres états) de nature ou sous format ou support informatiques ou électroniques, établis, reçus ou conservés directement ou indirectement par la TCAR, notamment dans ses systèmes d'information, en rapport avec l'utilisation de son Site Internet.

Les Adhérents s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments de nature ou sous format ou supports informatiques ou électroniques précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés par les parties pour constituer une preuve.

Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par l'organisateur dans toute procédure contentieuse ou autre, ils seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## **8 – Remboursement des frais de participation**

Les frais d'affranchissement engagés pour l'envoi de la demande de règlement par courrier postal seront remboursés en nature sous la forme d'un timbre de la Poste au tarif lent en vigueur.

La demande devra en être faite de façon écrite à l'adresse suivante :

**TCAR – Service Marketing – 15 rue de la Petite Chartreuse – B.P. 99 – 76002 ROUEN CEDEX 1**, en n'omettant pas de préciser ses coordonnées complètes (nom, prénom, adresse, code postal, ville, n° d'abonné).

Aucune demande de remboursement de timbre ne pourra être honorée si les conditions indiquées ci-dessus ne sont pas remplies, et aucune demande ne pourra être effectuée par téléphone.

Les demandes de remboursement seront honorées dans un délai de 4 semaines à partir de la réception de la demande écrite.

Le remboursement des frais d'affranchissement engagés pour l'envoi de la demande de règlement est limité à un seul par foyer (même nom, même adresse).

### **Spécial Internet**

L'adhésion au Club Proximis étant gratuite, le remboursement des frais de connexion se fera dans la limite de deux minutes de communication au tarif d'une communication locale, ce tarif étant défini par France Telecom.

La demande devra en être faite de façon écrite à l'adresse suivante :

**TCAR – Service Marketing – 15 rue de la Petite Chartreuse – B.P. 99 – 76002 ROUEN CEDEX 1**

Le remboursement se fera à condition que les Adhérents indiquent clairement leurs nom, prénom, adresse complète et numéro d'abonné, la connexion concernée (nature de l'offre Club Proximis), et la photocopie de la facture détaillée de téléphone, indiquant la date et l'heure de participation et le montant de la communication.

Les Adhérents ne payant pas de frais liés au volume de leurs communications (titulaires d'un abonnement forfaitaire, utilisateurs de cybercable...) ne pourront pas obtenir de remboursement.

Les abonnements aux fournisseurs d'accès à Internet ainsi que le matériel informatique ou électronique ne sont pas remboursés. Les Adhérents au Club Proximis déclarent et reconnaissent en avoir déjà la disposition pour leur usage.

La demande de remboursement doit impérativement être faite dans un délai maximal de 15 jours après la participation au Club Proximis pour lequel l'Adhérent exige le remboursement.

Aucune demande de remboursement de la connexion ne pourra être honorée si les conditions indiquées ci-dessus ne sont pas remplies, et aucune demande ne pourra être effectuée par téléphone.

Les demandes de remboursement de connexion seront honorées dans un délai de 4 semaines à partir de la réception de la demande écrite. Ce remboursement est limité à un seul par foyer (même nom, même adresse, même ligne téléphonique).

## **9 – Données nominatives**

Les Adhérents au Club Proximis sont informés que les données qu'ils auront communiquées seront conservées dans un fichier informatisé appartenant à la TCAR. Ils sont susceptibles de recevoir des propositions par courrier, par téléphone ou par mail de la part de la TCAR, ou éventuellement des Partenaires.

Les coordonnées des Adhérents seront traitées conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978.

Chaque Adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification ou même de radiation des informations le concernant qu'il peut exercer sur simple demande écrite sur papier libre à la TCAR ou par e-mail sur l'adresse [tcar-communication@veolia-transport.fr](mailto:tcar-communication@veolia-transport.fr)

## **10 – Divers**

10-1) Toute contestation ou réclamation devra être formulée par lettre simple adressée à la TCAR dont les coordonnées figurent à l'article 1. Cette lettre devra indiquer la date précise de participation au Club Proximis, les coordonnées complètes de l'Adhérent avec son numéro d'abonné et le motif exact de la contestation.

Aucun autre mode de contestation ou de réclamation ne pourra être pris en compte.

Toute contestation ou réclamation relative à une offre du Club Proximis ne sera prise en compte que si elle est adressée dans les 2 semaines maximum après la date de validité de l'offre concernée, le cachet de la poste faisant foi.

10-2) La TCAR se réserve le droit de modifier à tout moment, sans préavis, le fonctionnement du Club Proximis.

## **11 – Acceptation du règlement**

Ce règlement peut être obtenu gratuitement sur simple demande formulée auprès de la Société TCAR.

Le simple fait d'accéder au Club Proximis entraîne l'acceptation entière et sans réserve du présent règlement déposé via [depotjeux.com](http://depotjeux.com) auprès de l'étude Maître Valérie Hoba située 29, Boulevard Jean Jaurès 93400 Saint Ouen. L'arbitrage en dernier ressort de la Société TCAR pour toutes les contestations relatives à l'interprétation et/ou à l'application du présent règlement, ou en cas de lacune de celui-ci à l'occasion du déroulement du présent Club Proximis ;

Enfin, il est expressément convenu que la Loi ayant vocation à s'appliquer est la Loi Française.

## **12 – Dépôt et consultation du règlement**

Le présent règlement est déposé via [depotjeux.com](http://depotjeux.com) auprès de l'étude Maître Valérie Hoba située 29, Boulevard Jean Jaurès 93400 Saint Ouen.

Le règlement sera consultable pendant toute la durée du jeu à l'adresse <http://www.depotjeux.com>

Il peut être consulté sur le Site [www.tcar.fr](http://www.tcar.fr).