

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ACQUISITION ET À L'UTILISATION DE L'«APP SPETTACOLO» (CI-APRÈS «APP»)

I. CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Téléchargement et utilisation de l'app

L'app peut être téléchargée gratuitement dans les App Stores de Google Play et iTunes. L'utilisation de l'app est soumise aux conditions figurant ci-dessous.

La totalité des droits et obligations liés à l'app sont exclusivement applicables à l'entreprise Valora Schweiz AG à Muttenz (ci-après dénommée «Valora» et à vous-même (ci-après dénommé «client»). En acceptant les présentes Conditions générales (CG), vous acceptez la totalité des dispositions contenues dans ces Conditions générales et vous les approuvez.

2. Contenus de l'app

a. Inscription

Pour pouvoir utiliser l'app conformément aux présentes dispositions, avant de procéder au premier achat d'un produit, le client est tenu de s'inscrire par le biais de son smartphone en fournissant les indications suivantes:

- Nom, prénom
- Date de naissance/sexe (facultatif)
- Numéro de téléphone portable
- Adresse e-mail (facultatif)

Le client est tenu de fournir des indications complètes et conformes à la vérité lors de l'inscription et lors d'autres modes d'utilisation de l'app; il est également tenu de mettre à jour toutes les indications et de corriger immédiatement les éventuelles erreurs. Ces données constituent votre profil personnel et sont mémorisées en tant que telles.

b. Compte prépayé

L'app contient une solution de compte prépayé (Stored Value Account). Un avoir positif sur votre compte peut être utilisé aussi bien comme moyen de paiement sans espèces (ci-après désigné par l'expression «Prepaid@POS») afin d'acheter des produits dans le cadre de nos points de vente Spettacolo (ci-après «points de vente CS») que comme moyen de payer le service Click & Pick.

Nous partons du principe qu'en règle générale, l'achat des produits Spettacolo est effectué pour une consommation hors domicile («take-away»).

Le client reconnaît qu'il n'est autorisé à détenir qu'un seul compte prépayé à la fois (voir chapitre III) et qu'il n'a l'autorisation de l'utiliser que pour un futur achat de produits.

c. Click & Pick

Par le biais de cette app, le client peut acheter certaines parties de l'assortiment Spettacolo (ci-après les «produits») qui seront mises à sa disposition au moment souhaité dans l'un des points de vente CS pour qu'il puisse les emporter (ci-après «Click & Pick»),

II. COMPTE PRÉPAYÉ

1. Généralités

Cet avoir prépayé est traité comme il s'agissait d'espèces. La valeur en espèces qui est chargée par le client sur son compte prépayé ne peut être utilisée que pour acheter des produits dans des points de vente CS, que cet achat soit effectué sur place et/ou en ligne par le biais de l'app.

La liste de tous les points de vente CS qui acceptent le paiement par Prepaid@POS figure sur le lien suivant: www.spettacolo.ch

Les avoirs disponibles sur le compte prépayé ne génèrent pas d'intérêts.

Valora se réserve le droit de ne pas accepter un paiement effectué par le biais du compte prépayé ou de limiter d'une autre manière l'utilisation de l'app suite à une utilisation non autorisée ou frauduleuse, ou toute autre utilisation illicite.

2. Chargement de l'avoir prépayé

Dans l'app, le client peut charger des montants prédéfinis sur son compte prépayé lié à son profil, soit au débit de sa carte de crédit (VISA ou MASTERCARD), soit par le biais d'un paiement en espèces effectué dans l'un des points de vente CS. Valora décline toute responsabilité pour des erreurs de transmission ou des défauts techniques éventuels.

Le client n'est jamais autorisé à dépasser la limite maximale admissible du compte qui est fixée à CHF 3'000,00. Une fois le chargement effectué, l'avoir prépayé peut être immédiatement utilisé.

Si le client le souhaite, les données des cartes de crédit peuvent être mémorisées dans l'app pour de futurs chargements du compte prépayé. Dans tous les cas, le client est tenu de protéger lui-même son smartphone contre un accès non autorisé. Si le client autorise un tiers à accéder à son profil de client, il est tenu d'assumer la responsabilité résultant des actes dudit tiers comme s'il s'agissait de ses propres actes. Si le client vient à perdre son smartphone, il peut alors faire bloquer son profil et, de ce fait, son compte prépayé; les informations sur les coordonnées du service à contacter dans ce cas figurent au chapitre VII.

Afin de protéger le client, lorsque ce dernier vient chercher des commandes Click & Pick, resp. lorsqu'il procède à un paiement par Prepaid@POS, les collaborateurs travaillant dans les points de vente CS sont autorisés à procéder à des contrôles par pointages afin de comparer les indications du profil du client mémorisées dans l'app aux indications figurant sur sa carte d'identité.

3. Paiement et délai d'expiration des avoirs prépayés

Les avoirs prépayés ne sont jamais versés en espèces, ni en totalité, ni en partie. Si, dans un délai d'expiration maximal de 10 ans, le client ne paie pas en utilisant son app, les avoirs prépayés disponibles à cette date, perdent alors toute valeur.

4. Transfert d'avoirs prépayés

Le client n'est pas autorisé à transférer à un tiers les avoirs prépayés.

5. Mouvements du compte et quittances

Le client ne reçoit aucun extrait de compte; il peut toutefois consulter en tout temps dans son app les avoirs actuels prépayés ainsi que les mouvements du compte qui ont eu lieu.

Après chaque transaction effectuée, le client peut exiger une quittance que le système enverra sous forme

de fichier PDF à une adresse e-mail que le client devra indiquer.

6. Gestion des plaintes

En cas de survenance d'une erreur administrative ou d'une faute de frappe, de décompte ou de comptabilisation, Valora se réserve le droit de corriger le solde du compte prépayé. Si un client a des questions à poser sur les mouvements de son compte ou sur une correction, ou s'il doute du caractère correct d'une transaction ou d'une correction mise à la charge de son compte prépayé, il peut envoyer sa demande par e-mail sur info@spettacolo.ch. Dans de tels cas, il sera procédé à une enquête, et le résultat sera documenté. Si l'erreur est confirmée, celle-ci sera corrigée et sera confirmée au client. Si l'on ne peut constater aucune erreur, le client recevra également une communication dans ce sens. Valora décline toute responsabilité pour des erreurs de comptabilisation, sauf si le client l'informe à ce propos dans un délai maximal de trente (30) jours à partir de la date de la transaction concernée.

III. CLICK & PICK

1. Processus de commande Click & Pick

Dans son app, le client peut sélectionner des produits disponibles aux prix en vigueur au moment de la passation de la commande; le client peut définir les modalités de prise de livraison (modalités dites de «pick-up») dans le temps et dans l'espace. Il s'agit pour lui de définir une période, limitée dans le temps, pendant laquelle il est autorisé à aller chercher ces articles (modalités temporelles de «pick-up») de sa commande (dans les limites des horaires d'ouverture de l'entreprise) ainsi que le lieu où il souhaite aller les chercher (choix du point de vente CS). Pour des raisons d'ordre opérationnel, le système peut limiter la quantité d'articles par commande «Click & Pick», et il peut également limiter le nombre de commandes par unité de temps. Le client ne dispose d'aucun droit à ce que la totalité des produits de l'assortiment de l'app soit disponible en tout temps. Les prix et la disponibilité des articles peuvent différer du point de vue temporel, et ce, indépendamment les uns des autres (p. ex. promotions sur les prix spécifiques à un site déterminé et assortiments spécifiques). Toute commande Click & Pick est soumise à la condition que le compte prépayé dispose au préalable d'un avoir suffisant à cet effet.

L'avis de commande envoyé par le client sera approuvé ou refusé au moyen d'un avis de confirmation. Aucune commande partielle ne sera prise en compte. Lors de l'envoi de la commande Click & Pick, le compte prépayé sera débité du prix de vente; si le barista vient à refuser la commande ultérieurement, le montant déjà débité sera à nouveau crédité sur le compte.

Si la commande est acceptée, le système envoie au client un avis comportant les détails de sa commande ainsi qu'un numéro spécifique qui lui permettront, lorsqu'il se rendra au point de vente CS, de prouver qu'il est effectivement le destinataire de l'article commandé.

Les produits ne sont mis à disposition dans le point de vente CS que pendant la période de «pick-up» limitée dans le temps (5 minutes au maximum) qui a été définie conformément aux modalités de «pick-up» sélectionnées. Si le client n'est pas en mesure d'aller chercher les articles commandés au cours de la période prescrite, ces produits seront alors détruits afin d'être en mesure de respecter les normes de qualité de haut niveau de Spettacolo. Le client n'a aucun droit au remboursement du prix de vente ou à la remise de produits de remplacement s'il va les chercher trop tard.

2. Contrôles des prises de livraison Click & Pick

Toutes les commandes Click & Pick sont mémorisées par voie électronique. Le client reçoit sur son smartphone une copie électronique de la confirmation de commande. En allant chercher ces articles, le

client est tenu de présenter cette confirmation de commande si des contrôles par pointage viennent à être effectués, raison pour laquelle il a l'obligation de s'assurer au préalable du bon fonctionnement de son smartphone.

Sur demande des collaborateurs de Spettacolo, le client est tenu de leur présenter son smartphone et de rendre visibles la totalité des éléments de contrôle ainsi que tous les niveaux d'affichage du smartphone. À la demande des collaborateurs de Spettacolo, le client est tenu de leur remettre son smartphone à des fins de contrôle. Le personnel de Spettacolo est autorisé à utiliser le smartphone afin de pouvoir procéder à un contrôle en bonne et due forme.

3. Annulation

Le client ne peut modifier après coup une commande déjà envoyée ni l'annuler en tout ou partie.

IV. PAIEMENT PAR LE SYSTÈME PREPAID@POS

Le client peut utiliser son avoir prépayé afin de payer des produits achetés sur place dans un point de vente CS (système de paiement «Prepaid@POS»). Dans ce cas, le montant total à payer apparaîtra au client dans l'app afin que celui-ci confirme manuellement ce montant avant que son compte prépayé ne soit débité en conséquence. Des paiements partiels ne sont pas autorisés.

Une fois que l'opération de paiement par Prepaid@POS aura été close avec succès, le montant de la transaction apparaîtra dans l'aperçu relatif à la commande. Le client pourra consulter sur une quittance une liste détaillée des différents produits achetés par Prepaid@POS; il pourra demander dans l'app qu'on lui envoie cette quittance (voir chapitre II).

V. PROTECTION DES DONNÉES

Valora prend très au sérieux la protection des données à caractère personnel. Nous aimerions que vous sachiez quelles sont les données personnelles – liées à l'exploitation de l'app – que nous possédons et que nous mémorisons, et comment nous les utilisons. Ce faisant, nous respectons les exigences de la loi suisse sur la protection des données ainsi que celles du Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne.

1. Qui est l'organe responsable au sens du droit de la protection des données?

L'organe responsable, au sens du droit sur la protection des données, en ce qui concerne la collecte, le traitement et l'utilisation de vos données personnelles en lien avec l'exploitation de l'app, est l'entreprise Valora Schweiz AG, Hofackerstrasse 40, CH - 4132 Muttenz. Veuillez envoyer vos questions sur la présente déclaration ou vos demandes en relation avec la protection des données à l'adresse suivante: dataprivacy@valora.com.

2. Quelles données sont collectées et traitées, et à quelles fins?

Valora traite les données personnelles suivantes: prénom, nom, date de naissance et numéro de téléphone portable, ainsi qu'à titre facultatif le sexe et l'adresse e-mail que vous mettez à notre disposition par le biais de l'inscription dans l'app.

Valora utilise en priorité les données que vous nous avez communiquées aux fins d'exploitation ainsi que d'exécution et de gestion des prestations de services de l'app.

Il est aussi important pour nous de constater quels sont les contenus et produits qui sont intéressants pour vous et d'améliorer constamment notre offre. En utilisant l'app, vous approuvez le fait de recevoir de temps en temps de notre part, par le biais de cette app, des informations sur des produits et sur des offres de produits.

Nous enregistrons et traitons des données-utilisateurs afin d'entretenir les relations commerciales avec nos clients, à des fins de marketing et pour établir des analyses et des statistiques. À cet effet, nous faisons appel à des outils d'analyse qui nous permettent de déterminer si et quand vous avez utilisé l'app (pour en savoir plus, voir sous chiffre 3). De cette façon, nous sommes en mesure de vous informer de manière ciblée sur des produits, de manière individualisée et spécifique au destinataire ou de manière anonyme et axée sur des groupes d'utilisateurs, en évitant que vous ne receviez de la publicité inutile. Notre but est de vous faire bénéficier ainsi du meilleur service possible en vous donnant un accès facile à nos produits ainsi qu'à ceux de nos entreprises partenaires, et de vous offrir le plus large éventail de prestations possible dans le cadre de l'exécution du contrat d'utilisation.

Vous avez en outre la possibilité de vous abonner à notre newsletter. Pour vous abonner ou pour annuler votre abonnement, vous devez cliquer sur un lien séparé auquel nous vous renvoyons.

3. Comment traitez-vous mes données et comment les transmettez-vous?

Valora observe le droit applicable lorsqu'elle traite des données personnelles et des données-clients.

Par le biais de l'inscription et de l'utilisation de l'app, le système crée notamment un profil de l'utilisateur. Un profil d'utilisateur est composé des données indiquées lors de l'inscription (à savoir: prénom, nom, date de naissance et numéro de téléphone portable et, à titre facultatif, le sexe et l'adresse e-mail) ainsi que des données d'achat (notamment les indications sur le lieu et l'heure de l'achat, les données relatives aux produits et aux services ainsi que les conditions préférentielles dont le client a fait usage). Sur la base de ce profil-client, nous pouvons réaliser des analyses du panier d'achat qui peuvent reproduire le comportement de consommation ainsi que les profils de consommation.

Dans la mesure où cela est nécessaire pour contrôler des commandes Click & Pick et des transactions Prepaid@POS, ou pour l'inscription, l'exploitation et la maintenance de l'app, nous pouvons transmettre vos données au sein du groupe Valora ou à des prestataires externes. Ces prestataires sont contractuellement tenus de ne traiter les données personnelles que sur mandat de notre part et conformément à nos instructions, et de respecter les mesures techniques et organisationnelles qui garantissent la protection des données personnelles. En outre, vos données ne sont traitées qu'en Suisse ou dans des pays membres de l'UE.

Valora peut transmettre au grand public et à d'autres partenaires des données agrégées et qui ne permettent pas d'identifier des personnes (anonymisées). Il se peut, par exemple, que Valora publie de telles informations afin de mettre en évidence des tendances actuelles du comportement des clients.

Au cas où Valora vient à être impliquée dans un regroupement d'entreprises (fusion), dans un partenariat («joint venture»), dans l'acquisition ou la vente d'une entreprise, ou dans la vente d'actifs, Valora peut alors transmettre, dans ce contexte, les données personnelles et les données-utilisateurs à d'éventuels acheteurs tiers, à des partenaires de fusion ou de joint venture aux fins de traitement ultérieur.

4. Combien de temps mes données sont-elles mémorisées?

La totalité des données personnelles mémorisées seront effacées immédiatement et de manière irréversible – aussitôt que Valora n'en aura plus besoin pour les fins auxquelles elles ont été collectées, aussitôt que le contrat d'utilisation sera arrivé à échéance ou aussitôt que l'utilisateur l'aura demandé (voir toutefois le chiffre 6 à ce sujet) – dans la mesure où Valora n'est pas tenue de les conserver en vertu des prescriptions légales. Toutefois, les données agrégées ou anonymisées qui ne permettent pas de déterminer l'identité du client pourront de surcroît être utilisées à des fins internes.

Vous approuvez l'utilisation de vos données personnelles à des fins publicitaires. Pour ce faire, nous utiliserons vos données aussi longtemps que vous ne révoquerez pas votre consentement. S'agissant de la révocation, veuillez prendre connaissance des informations figurant ci-dessous ainsi que de la possibilité d'annuler de manière séparée votre abonnement à notre newsletter.

5. Comment protégez-vous mes données?

Nous avons pris des mesures d'ordre technique et organisationnel qui garantissent que les prescriptions relatives à la protection des données sont respectées aussi bien par notre entreprise que par des prestataires externes qui travaillent pour nous.

6. Quels sont mes droits?

Vous êtes autorisé en tout temps à exiger des renseignements sur les données mémorisées relatives à votre personne. En outre, vous pouvez exiger en tout temps de l'organe responsable la rectification, le transfert, l'effacement et le blocage, en tout ou partie, des données personnelles individuelles dans la mesure où aucune obligation de conservation légale ne s'y oppose.

De plus, vous pouvez faire usage en tout temps de votre droit d'opposition et ce, sans devoir en indiquer les raisons. Une opposition formulée contre le traitement de données personnelles qui sont impérativement nécessaires à l'exploitation de l'app constitue simultanément une résiliation selon le chapitre VII, chiffre 2. Les données pourront encore être traitées pendant un délai de 2 semaines dans la mesure où ce traitement est nécessaire pour régler les transactions encore en suspens.

Vous pouvez révoquer en tout temps votre consentement relatif à l'offre d'informations et de publicité en cliquant sur le lien de désinscription figurant dans la newsletter ou par le biais de l'adresse e-mail

dataprivacy@valora.com

De surcroît, moyennant certaines conditions préalables, vous disposez d'un droit de plainte auprès d'une autorité compétente en matière de protection des données.

7. Comment la présente déclaration est-elle actualisée?

Nous pouvons modifier ou actualiser certaines parties de la déclaration sur la protection des données sans vous en aviser au préalable. Si des modifications importantes y sont apportées, vous en serez informé.

Avant de faire usage de notre offre, pour vous informer des dernières modifications ou actualisations, veuillez chaque fois passer en revue la teneur de la déclaration sur la protection des données. À propos de l'adaptation des fonctionnalités de l'app, des prix et des autres CG, veuillez vous reporter au chapitre VII, chiffre 5 ci-dessous.

8. Où puis-je trouver d'autres informations sur la protection des données?

Vous trouverez d'autres informations à ce sujet dans la déclaration sur la protection des données ([lien](#)) figurant sur notre site Internet.

Vous pouvez envoyer vos questions sur la protection des données à l'adresse suivante:

dataprivacy@valora.com

VI. DISPOSITIONS FINALES

1. Licence

À condition que le client ait accepté les présentes Conditions générales et qu'il les respecte durablement dans leur intégralité, Valora lui accorde, par la présente, une licence d'utilisation de l'app (ci-après la «licence») non exclusive, non cessible et non sous-licenciable moyennant l'observation des conditions supplémentaires suivantes: il est interdit au client d'en établir des copies ou de transférer à des tiers d'autres droits sur cette app, de quelque manière que ce soit. Il est interdit au client de modifier, changer, adapter, désassembler, décrypter, décompiler, procéder à l'ingénierie inverse, corriger ou changer d'une autre manière le contenu de l'app ou le matériel de base qui constitue une partie ou un élément du contenu. Le client reconnaît que, par le biais de l'installation de l'app, aucun droit ne lui est durablement transféré.

2. Résiliation

Valora peut résilier le contrat passé avec le client moyennant le respect d'un délai de préavis de deux semaines; Valora est en outre autorisée à retirer en tout temps l'app du marché moyennant le respect d'un délai de préavis de deux semaines. Si, à cette date, il existe un solde positif sur l'avoir prépayé, des

bons d'achat du même montant seront remis sur place au client pour autant qu'il ait été en mesure de prouver qu'il est le détenteur du compte prépayé. Le client peut résilier le contrat passé avec Valora moyennant le respect d'un délai de préavis de deux semaines.

3. Disponibilité et fourniture des prestations

Valora déploie tous ses efforts afin de faire en sorte que les services de l'app soient disponibles de manière ininterrompue et que leur niveau de disponibilité soit le plus élevé possible. Elle n'assume toutefois aucune garantie s'agissant du caractère ininterrompu du service, de la fourniture du service à un moment déterminé, ou de l'intégralité du service fourni.

4. Responsabilité

Valora ne répond que des actes délibérés ou occasionnés par négligence grave dans les limites admises par la loi. L'utilisation de l'app se fait exclusivement aux risques et périls du client.

5. Modification des tarifs et des CG

Valora peut modifier en tout temps les fonctionnalités de l'app, les prix ainsi que les présentes CG. Les modifications apportées aux présentes CG prennent effet au moment où le client les accepte dans le cadre d'une mise à jour de l'app ou au moment où il les accepte sous une autre forme. Si le client n'accepte pas les CG modifiées dans un délai de 10 jours au plus tard, l'app sera désactivée après 60 jours. À propos de l'adaptation spécifique des dispositions sur la protection des données, veuillez vous reporter au chapitre V, chiffre 7 ci-dessus.

6. Droit applicable et for

Sauf dispositions légales contraires, la relation entre Valora et le client est exclusivement soumise au droit matériel suisse.

Sous réserve de dispositions légales contraires, le for exclusif pour tout litige entre Valora et le client est à Bâle, dans le canton de Bâle-Ville.

7. Questions et assistance

Si vous avez des questions à poser sur l'app, vous pouvez les envoyer à l'adresse suivante:
info@caffespettacolo.ch

Valora, le 15.5.2018