

# Conditions générales d'utilisation du programme de fidélité "Waaoh!"

(Mises à jour le 31/05/2021)

- Préambule
- Article 1. Objet des CGU
- Article 2. Acceptation des CGU
- Article 3. Adhésion au programme de fidélité Waaoh!
  - Article 3.1 Adhésion via le site Internet Auchan.fr
  - Article 3.2 Adhésion dans l'un des points de vente physiques Auchan
- Article 4. Conditions relatives à la carte de fidélité Waaoh!
- Article 5. Avantages du programme de fidélité Waaoh!
  - Article 5.1 Détails des avantages
  - Article 5.2 Utilisation des Avantages
- Article 6. Demande de remboursement d'un article / exercice du droit de rétractation
- Article 7. Évolution du programme de fidélité waaoh!
- Article 8. Données à caractère personnel
- Article 9. Responsabilité
- Article 10. Force majeure
- Article 11. Loi applicable et règlement des litiges
- Article 12. Dispositions diverses

## Préambule

La société AUCHAN HYPERMARCHÉ, Société par Actions Simplifiée au capital de 56 882 160 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille sous le numéro 410 409 460, dont le siège social se situe 200 rue de la Recherche 59650 VILLENEUVE D'ASCQ,

La société AUCHAN SUPERMARCHÉ, Société par Actions Simplifiée, au capital variable minimum de 23 000 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 410 409 015, dont le siège social est situé rue du Maréchal de Lattre de Tassigny - 59170 CROIX.

La société AUCHAN E-COMMERCE FRANCE, Société par Actions Simplifiée à associé unique, au capital variable minimum de 8 500 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 413 176 033, dont le siège social est situé rue du Maréchal de Lattre de Tassigny - 59170 CROIX,

La société MY AUCHAN, Société par Actions Simplifiée à associé unique, au capital variable minimum de 1 856 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 444 410 773, dont le siège social est situé rue du Maréchal de Lattre de Tassigny - 59170 CROIX,

Ci-après dénommées ensemble "AUCHAN",

Ont mis en place, dans leurs points de vente et sur le site internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) et l'application mobile Auchan France, le programme de fidélité "Waaoh!" (ci-après, le "Programme de Fidélité Waaoh!").

Il est précisé que certains points de vente AUCHAN proposent des programmes de fidélité " Waaoh! " spécifiques, dont les conditions sont détaillées dans les conditions. Dans ce cas, le point de vente concerné informe directement le client des conditions du programme de fidélité spécifique.

## Article 1. Objet des CGU

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Programme de Fidélité "Waaoh!" (ci-après, les "CGU") définissent les modalités selon lesquelles les Adhérents (tels que définis ci-après) bénéficient des avantages du Programme de Fidélité "Waaoh!".

## Article 2. Acceptation des CGU

L'adhésion au Programme de Fidélité "Waaoh!" et l'utilisation de la carte de fidélité "Waaoh!" impliquent l'acceptation sans réserve des présentes CGU, dont le souscripteur reconnaît avoir pris connaissance lors de son inscription.

L'Adhérent a la possibilité d'imprimer les CGU ou de les enregistrer au format pdf en cliquant sur le lien suivant : [Télécharger les CGU en vigueur au 31/05/2021.](#)

AUCHAN se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGU. AUCHAN invite l'Adhérent à les consulter régulièrement.

## Article 3. Adhésion au programme de fidélité Waaoh!

Le Programme de Fidélité "Waaoh!" est ouvert à tout particulier, consommateur, âgé de plus de 18 ans (ci-après, les "Adhérents").

Il est possible d'adhérer à ce programme sur le site internet auchan.fr ou dans l'un des points de vente physiques AUCHAN, hors points de vente bénéficiant d'un programme de fidélité spécifique (cf. préambule). Aucune inscription au Programme de Fidélité "Waaoh!" par courrier ou par téléphone ne sera prise en compte.

Tout formulaire d'adhésion comportant une anomalie (incomplet, erroné, illisible) est susceptible de ne pas être pris en compte. Les Adhérents autorisent toutes les vérifications concernant leur identité et leur domicile par AUCHAN, sans toutefois qu'AUCHAN ait l'obligation de procéder à une vérification systématique de l'ensemble des bulletins d'adhésion reçus.

Tout changement d'adresse, de nom ou toute indication pouvant être nécessaire dans le cadre du présent Programme de Fidélité devra être notifié à AUCHAN dans les meilleurs délais à l'accueil de votre magasin AUCHAN ou en écrivant à l'adresse suivante : "Service clients AUCHAN, 200 rue de la recherche - 59650 VILLENEUVE D'ASCQ" ou en vous rendant directement sur le site Internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) pour modifier les coordonnées de votre compte client AUCHAN.

Les titulaires d'une carte de financement AUCHAN, laquelle est disponible à l'Espace Financement de votre magasin AUCHAN, bénéficient automatiquement du Programme de Fidélité "Waaoh!", sans qu'il soit nécessaire pour eux d'obtenir une carte de fidélité "Waaoh!". Pour toutes informations sur cette carte de financement, nous vous invitons à vous renseigner auprès de l'Espace Financement de votre magasin.

### 3.1 Adhésion via le site internet auchan.fr

Pour adhérer au Programme de Fidélité "Waaoh!", l'Adhérent doit se rendre sur le site internet [mon-compte.auchan.fr](http://mon-compte.auchan.fr) pour se connecter à son compte client AUCHAN (en renseignant son adresse email et son mot de passe) ou pour créer un compte client s'il n'en dispose pas déjà, en cliquant sur l'onglet prévu à cet effet sur le site.

Dans le cadre de la création d'un compte client AUCHAN, l'Adhérent doit saisir une adresse email valide et un mot de passe et remplir un formulaire comportant des données à caractère personnel à renseigner obligatoirement (un astérisque précise les données obligatoires).

Une fois connecté sur son compte client, l'Adhérent peut soit créer une carte de fidélité "Waaoh!" s'il n'en dispose pas déjà, soit activer/ajouter sa carte de fidélité "Waaoh!" s'il dispose déjà d'une carte de fidélité (rattachement à son compte client) :

- Lorsqu'il crée une carte de fidélité "Waaoh!", l'Adhérent doit choisir un code secret à quatre (4) chiffres visant à sécuriser l'utilisation de sa carte de fidélité et accepter les présentes CGU. L'Adhérent reçoit ensuite un email l'informant de la création de sa carte de fidélité "Waaoh!" et contenant une carte de fidélité virtuelle (e-carte)

utilisable immédiatement à compter de sa réception dans les magasins éligibles ou sur le site internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) et sur l'application mobile AUCHAN France ;

- Lorsqu'il ajoute/active sa carte de fidélité "Waaoh!", l'Adhérent doit renseigner le numéro de sa carte ainsi que certaines données à caractère personnel obligatoires (identifiées par un astérisque). Il doit également choisir un code secret à quatre (4) chiffres visant à sécuriser l'utilisation de sa carte de fidélité et accepter les présentes CGU.

### 3.2 Adhésion dans l'un des points de vente physiques AUCHAN

En magasin (hors points de vente bénéficiant d'un programme de fidélité spécifique, cf. préambule), l'Adhérent pourra se voir remettre une carte de fidélité physique, par l'hôtesse de caisse ou à l'accueil du magasin. Cette carte est délivrée et utilisable immédiatement au jour de la demande pour obtenir des Avantages (tels que définis ci-après) et notamment, cumuler des euros sur son "Compte Waaoh!".

Néanmoins, si l'Adhérent souhaite pouvoir utiliser les euros cagnottés sur son "Compte Waaoh!" (décagnottage), il devra "activer"/"ajouter" sa carte de fidélité "Waaoh!" sur le site internet [mon-compte.auchan.fr](http://mon-compte.auchan.fr) pour la rattacher à son compte client, en suivant les directives mentionnées au point 3.1.

Certains points de vente peuvent proposer à l'Adhérent de se connecter au site internet [mon-compte.auchan.fr](http://mon-compte.auchan.fr) directement en magasin (mise à disposition d'une tablette) et de bénéficier d'un accompagnement dans le cadre du rattachement de leur carte de fidélité.

## Article 4. Conditions relatives à la carte de fidélité Waaoh!

La carte de fidélité "Waaoh!" ne peut être utilisée que par son titulaire. Un même Adhérent ne peut être titulaire et utilisateur que d'une seule carte de fidélité "Waaoh!". La carte de fidélité "Waaoh!" ne peut être cédée en dehors du foyer.

La carte de fidélité "Waaoh!" (physique et virtuelle) est valable dans :

- l'ensemble des points de vente AUCHAN, hors points de vente bénéficiant d'un programme spécifique (cf. préambule) ;
- le site Internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) et l'application mobile Auchan France

En magasin, les Adhérents devront présenter leur carte de fidélité physique ou le code-barre de leur carte de fidélité virtuelle à l'hôtesse de caisse. Sur le site internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) ou l'application Auchan France, l'Adhérent doit se connecter à son compte client (étant précisé que la carte de fidélité doit avoir été préalablement rattachée à son compte client comme indiqué à l'article 3.1).

La carte de fidélité "Waaoh!" est la propriété de la société AUCHAN et ne peut être reproduite. Elle peut être retirée à tout moment en cas de fraude ou d'utilisation abusive ou non conforme aux dispositions des présentes CGU. Le titulaire de la carte de fidélité "Waaoh!" perd alors tout droit d'utilisation des Avantages précédemment acquis (qu'il s'agisse des bons de réduction ou des euros inscrits au crédit du "Compte Waaoh!"), les euros acquis ne lui étant pas restitués.

Toute carte de fidélité "Waaoh!" qui ne serait pas utilisée pendant une durée de cinq (5) ans sera automatiquement désactivée par AUCHAN.

En cas de perte ou de vol de sa carte de fidélité "Waaoh!", le titulaire doit en informer AUCHAN par courrier, dès sa survenance, à l'adresse suivante : Service clients Auchan, 200 rue de la recherche 59650 VILLENEUVE D'ASCQ. Le titulaire peut ensuite demander la délivrance d'une nouvelle carte. Toute perte ou vol de la carte de fidélité "Waaoh!" fait perdre automatiquement tout droit d'utilisation des Avantages précédemment acquis, qu'il s'agisse des bons de réduction ou des euros inscrits au crédit du "Compte Waaoh!".

Comme indiqué précédemment, il sera demandé au titulaire de la carte de fidélité "Waaoh!" de choisir un code personnel à quatre (4) chiffres afin de sécuriser sa carte et d'éviter toute utilisation frauduleuse ultérieure de sa carte par un tiers, notamment en cas de vol.

## Article 5. Avantages du programme de fidélité Waaoh!

Le Programme de Fidélité "Waaoh!" permet aux Adhérents de bénéficier des avantages suivants :

- Cumul d'euros sur le "Compte Waaoh!";
- Obtention d'offres personnalisées.

Ci-après, les "Avantages".

La carte de fidélité "Waaoh!" n'est pas un moyen de paiement.

Les achats des produits et services suivants ne permettent pas de déclencher des Avantages : carburant, combustible, billetterie, espace photo, presse/librairie, voyages, cartes téléphoniques, cartes cadeaux, coffrets cadeaux et produits marketplace sur le site [auchan.fr](http://auchan.fr) (c'est à dire produits non vendus par AUCHAN).

Les offres communiquées en tract, en magasin et/ou sur le site Internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) et/ou sur l'application mobile Auchan France et repérées par une affichette/une mention spécifique, sont exclusivement réservées aux porteurs de la carte de fidélité "Waaoh!", dans le cadre d'achats correspondant à des quantités usuellement acquises par un consommateur. Certaines opérations promotionnelles peuvent prévoir, à ce titre, une limite au nombre de produits bénéficiant des Avantages attachés à la carte de fidélité "Waaoh!" (un nombre maximal de produits).

Lorsqu'un produit bénéficie de plusieurs Avantages et/ou remises immédiates, seule la réduction la plus avantageuse est accordée au titulaire de la carte.

## 5.1 Détail des Avantages

### 5.1.1 Cumul d'euros sur le "Compte Waaoh!" (cagnottage)

Les Adhérents pourront cumuler des euros sur leur "Compte Waaoh!" en achetant les produits signalés dans les points de vente ou sur le site internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) ou sur l'application mobile Auchan France.

A ce titre, des affichettes en rayon, des publicités diffusées sur le site Internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) ou une information figurant sur la fiche produit mise en ligne sur ce site ou sur l'application mobile Auchan France permettent de repérer aisément les produits qui permettent aux Adhérents de cumuler des euros sur leur "Compte Waaoh!" et de les informer du montant des euros cumulables accordés en cas d'achat du produit concerné.

Les euros cumulés sont partiellement ou globalement utilisables sur les achats ultérieurs de l'Adhérent à l'exception des achats de carburant, combustible, billetterie, espace photo, presse/librairie, voyages, cartes téléphoniques, cartes cadeaux, coffrets cadeaux et hors produits marketplace sur le site [auchan.fr](http://auchan.fr) (c'est à dire produits non vendus par AUCHAN).

En cas de contestation sur le montant en euros acquis sur la carte de fidélité "Waaoh!" ou sur le nouveau cumul, toute réclamation devra être faite auprès du point de vente ou du site internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr), dans la journée de l'achat correspondant au ticket concerné. Aucune contestation ne sera acceptée passé ce délai.

### 5.1.2 Offres personnalisées

L'adhérent au programme de fidélité "Waaoh!" peut recevoir des offres personnalisées dont les modalités seront détaillées directement sur lesdites offres.

Parmi ces offres, l'Adhérent peut notamment se voir offrir un ou plusieurs bon(s) de réduction à valoir sur ses prochains achats. Le périmètre d'utilisation de l'offre promotionnelle est précisé sur le bon de réduction lui-même

## 5.2 Utilisation des Avantages

### 5.2.1 Utilisation des euros cagnottés (décagnottage)

Les euros cumulés sur le "Compte Waaoh!" sont utilisables sous réserve d'avoir activé/ajouté sa carte sur le site internet [mon-compte.auchan.fr](http://mon-compte.auchan.fr) comme indiqué à l'article 3. Il est précisé qu'un délai de 72h à compter de l'activation de la carte est nécessaire.

Les euros cumulés sur le "Compte Waaoh!" sont utilisables dès le prochain achat, partiellement ou globalement, quand le titulaire de la carte de fidélité "Waaoh !" le souhaite, dans la limite des dispositions ci-dessous, à savoir :

- les euros acquis entre le 1er janvier et le 31 octobre de l'année en cours sont utilisables jusqu'au 31 janvier de l'année suivante ;
- les euros acquis entre le 1er novembre et le 31 décembre de l'année en cours sont utilisables jusqu'au 31 janvier de l'année n+2 ;
- en cas de non-utilisation des euros au cours des périodes précitées, le titulaire de la carte " Waaoh !" en perd automatiquement le bénéfice ;

- en magasin, à la fin de l'enregistrement de ses articles, le titulaire de la carte " Waaoh! " peut faire part à l'hôtesse de caisse de son souhait d'utiliser tout ou partie du montant cumulé sur son "Compte Waaoh!" (solde apparent sur son dernier relevé de compte) :
- pour les commandes Internet sur le site [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr), lors du paiement, le titulaire de la carte " Waaoh ! " peut utiliser tout ou partie du montant cumulé sur son "Compte Waaoh!" (solde apparent sur son dernier relevé de compte) ;
- à la borne du Drive, lors du paiement, le titulaire de la carte "Waaoh!" peut utiliser l'intégralité du montant cumulé sur son "Compte Waaoh!" (solde apparent sur son dernier relevé de compte) mais n'a pas la possibilité de n'utiliser qu'une partie du montant cumulé sur son compte ;
- le titulaire peut utiliser l'intégralité du montant cumulé sur son "Compte Waaoh!" (solde apparent sur son dernier relevé de compte) mais les euros cumulés sur le "Compte Waaoh!" ne sont ni remboursables, ni échangeables en espèces. Aucune monnaie ne peut être rendue ;
- les euros cumulés sur le "Compte Waaoh!" sont utilisables uniquement dans les points de vente offrant cette fonctionnalité et/ou sur le site internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr).

Toute tentative de fraude dans l'acquisition et/ou dans l'utilisation des euros cagnottés, donnera lieu à une résiliation immédiate de la commande, AUCHAN se réservant le droit de poursuivre le fraudeur en justice.

### 5.2.2 Utilisation des offres personnalisées

Comme indiqué ci-dessus, les offres personnalisées comprennent notamment des bons de réduction. Les bons de réduction accordés aux Adhérents sont utilisables dans les délais de validité mentionnés sur les bons. Ces délais n'excèdent pas soixante (60) jours à compter de leur date d'émission.

Le titulaire de la carte de fidélité Auchan ne peut présenter qu'un seul bon par produit et/ou par tranche d'achat. L'utilisation du bon pour tout autre achat peut donner lieu à des poursuites. Ce bon n'est pas cumulable avec d'autres offres et tracts en cours. Toute reproduction du bon est interdite. Pour pouvoir être acceptés, les bons de réduction ne doivent être ni abîmés, ni déchirés, ni falsifiés. Les bons de réduction appartiennent au titulaire de la carte de fidélité et sont incessibles, intransmissibles, non remboursables, non échangeables en espèces et ne peuvent donner lieu à aucun rendu de monnaie.

AUCHAN se réserve le droit de poursuivre en justice toute personne qui proposerait de céder un ou plusieurs bons, notamment via un site Internet, que cette cession soit proposée à titre gratuit ou onéreux. Ces bons de réduction ne sont en toute hypothèse utilisables qu'à partir d'un montant d'achat supérieur ou égal au seuil d'achat mentionné sur le bon ou, à défaut au montant de la remise indiquée sur ce bon.

Toute tentative de fraude dans l'acquisition et/ou dans l'utilisation des bons de réduction donnera lieu à la résiliation immédiate de la commande, AUCHAN se réservant le droit de poursuivre le fraudeur en justice.

## Article 6. Demande de remboursement d'un article / exercice du droit de rétractation

Les Avantages du Programme de Fidélité "Waaoh!" sont conditionnés à l'achat de produits bénéficiant d'offres spécifiques dans les points de vente AUCHAN et/ou sur le site internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) et/ou sur l'application mobile Auchan France.

En cas de demande de remboursement ou de droit de rétractation concernant les produits ayant bénéficié d'Avantages au titre du Programme de Fidélité "Waaoh!" (offres personnalisées ou euros cagnottés), AUCHAN se réserve le droit de procéder à l'annulation de ces Avantages et à la reprise des bons de réduction en possession de l'Adhérent (client) lors du remboursement du ou des produit(s) concerné(s), afin de lutter contre toute tentative de fraude. Dans l'hypothèse où les Avantages au titre du Programme de Fidélité "Waaoh!" auraient déjà été consommés par l'Adhérent (client) lors du retour des marchandises, AUCHAN se réserve le droit de déduire le montant correspondant à ces avantages du remboursement effectif du prix des produits retournés.

## Article 7. Évolution du programme de fidélité waaoh!

Tout ou partie des règles, droits et avantages exposés dans les présentes CGU et/ou dans tout autre document relatif au présent Programme de fidélité pourront être modifiés ou supprimés temporairement ou définitivement à tout

moment.

Dans cette hypothèse, les droits et avantages acquis par le titulaire de la carte de fidélité "Waaoh!" à la date de suppression ou de modification lui resteront dus.

En revanche, les droits et avantages modifiés ou supprimés pour l'avenir n'ouvriront aucun droit à indemnisation en faveur de l'Adhérent. Dans ce cas, les titulaires de la carte de fidélité "Waaoh!" seront prévenus quinze (15) jours à l'avance par affichage ou diffusion dans les points de vente et/ou sur le site internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr).

Si l'Adhérent demande son retrait du Programme de Fidélité Waaoh!, il renonce aux Avantages du Programme de Fidélité "Waaoh!". L'Adhérent peut effectuer la demande en se rapprochant du service client d'AUCHAN.

## Article 8. Données à caractère personnel

Dans le cadre du programme de fidélité Waaoh!, des données à caractère personnel de l'Adhérent (client) doivent obligatoirement être collectées par Auchan (un astérisque précise les données obligatoires lors de la collecte).

Les conditions de collecte et de traitement des données à caractère personnel de l'Adhérent (nature des données collectées, finalité des traitements effectués, base légale, destinataire des données, durée de conservation des données, droits dont dispose la personne concernée, coordonnées du Délégué à la Protection des Données), ainsi que les modalités de gestion des cookies du Site sont précisées dans la "Politique de confidentialité" du Site, disponible [ici](#).

## Article 9. Responsabilité

L'Adhérent est seul responsable en cas d'utilisation abusive ou non conforme aux dispositions des présentes CGU de sa carte de fidélité "Waaoh!". AUCHAN décline toute responsabilité pour toutes conséquences directes ou indirectes d'utilisation frauduleuse ou non conforme de la carte de fidélité "Waaoh!"

En cas de perte ou de vol de la carte, AUCHAN ne pourra être tenu responsable de l'utilisation frauduleuse du montant crédité sur le " Compte Waaoh ! " et aucune demande de remboursement ne sera recevable.

L'Adhérent est également seul responsable de la véracité des informations qu'il communique lors de son adhésion au Programme de Fidélité "Waaoh!" ainsi que de la préservation des identifiants (adresse email et mot de passe) lui permettant de se connecter à son compte client. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de toute utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci, à moins qu'il ne démontre que la connaissance de son identifiant et de son mot de passe résulte d'une faute d'AUCHAN.

S'agissant du site internet [www.auchan.fr](http://www.auchan.fr) et de l'application mobile Auchan France, l'Adhérent est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, AUCHAN ne saurait engager sa responsabilité en cas d'indisponibilité ou de ralentissement du site/ de l'application. Plus généralement, la responsabilité d'AUCHAN ne saurait être engagée pour tous les inconvénients et dommages inhérents à l'utilisation d'Internet notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique ou tout autre cas de force majeure ou cas fortuit.

AUCHAN est exonérée de toute responsabilité pour toute conséquence, directe ou indirecte, des éventuelles anomalies de fonctionnement du Programme de Fidélité, quelle que soit leur cause. Ainsi en cas d'anomalie résultant notamment d'une erreur technique ou matérielle évidente ou d'un bug informatique concernant en particulier le cumul d'euros du "Compte Waaoh!", le titulaire de la carte de fidélité "Waaoh!" ne pourra pas en exiger le bénéfice, ni en demander le remboursement. Dès que cette anomalie aura été découverte ou portée à la connaissance d'AUCHAN, cette dernière procèdera à la régularisation du " Compte Waaoh ! ". Cette régularisation sera portée à la connaissance du titulaire du " Compte Waaoh ! " sur les tickets émis postérieurement à cette régularisation.

De même, dans l'hypothèse où des anomalies techniques apparaîtraient lors de l'impression des bons de réduction (ex : absence de date de validité, absence de mentions des produits bénéficiant de l'offre ou absence de montant de la remise accordée) rendant ces derniers incomplets dans les modalités de leur utilisation, les hôtesses de caisses seront en droit de récupérer les bons défectueux et de refuser leur utilisation en caisse.

## Article 10. Force majeure



AUCHAN ne saurait être tenue responsable d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes qui résulterait de la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire ceux échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvaient être raisonnablement prévus lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêchent l'exécution de son obligation par le débiteur. Sont également considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

La survenance d'un cas de force majeure constitue une cause de suspension des obligations d'Auchan ou d'extinction desdites obligations lorsque l'événement se prolonge au-delà d'un (1) mois.

## Article 11. Loi applicable et règlement des litiges

Les présentes CGU sont soumises à la loi française.

Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les Parties s'engagent, avant toute action judiciaire, à rechercher une solution amiable. A ce titre, les Adhérents sont invités à contacter AUCHAN par courrier à l'adresse postale suivante " Service Client Auchan, 200 rue de la recherche 59560 VILLENEUVE D'ASCQ".

Conformément à la législation en vigueur, les Adhérents ont la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement d'un litige. A cet égard, il est précisé aux Adhérents que AUCHAN adhère à la Fédération du Commerce et de la Distribution (FCD) et au service de médiation de la consommation (Médiateur de la consommation FCD - 12 rue Euler 75008 Paris – [www.mediateur.fcd.fr](http://www.mediateur.fcd.fr)).

Conformément à l'article L612-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra pas être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1. Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
2. La demande est manifestement infondée ou abusive ;
3. Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
4. Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
5. Le litige n'entre pas dans son champ de compétence

Au niveau européen, les Adhérents sont invités à se rendre sur la plateforme de règlement en ligne des litiges suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. A défaut d'accord amiable entre les Parties à l'issue d'une de ces procédures, le litige sera soumis aux tribunaux français compétents.

## Article 12. Dispositions diverses

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation de l'une des Parties dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes CGU, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent accord, ni générer un droit quelconque.

En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes et le contenu de la clause prévaudra.

Si une ou plusieurs stipulations des CGU sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques d'AUCHAN dans des conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme des preuves des communications intervenues entre les Parties.