

Conditions générales du programme de fidélité STAFIM et son réseau PEUGEOT participant

Les présentes conditions générales déterminent les conditions d'adhésion au programme de fidélité PEUGEOT. Le programme de la carte de fidélité PEUGEOT est basé sur un système de points géré au niveau de STAFIM et son réseau de points de vente PEUGEOT participant à ce programme.

1 - Objet du «Programme de Fidélité PEUGEOT»

1) Ce programme permet au bénéficiaire de «La Carte de Fidélité PEUGEOT» de collecter des points de Fidélité sur simple présentation de sa carte lors de son passage chez STAFIM ou à un point de vente de son réseau PEUGEOT participant au programme. Ces points sont convertibles en services, avantages, ou remises.

Ces points sont calculés sur la base du montant de la facture et selon le type des travaux effectués. Ils peuvent aussi être acquis à l'occasion des opérations spéciales ou événements organisés au sein de STAFIM ou son réseau PEUGEOT participant.

Le Client adhérent demandant la conversion de ses « points Fidélité» en remises, doit le signaler lors de son passage à la caisse. Le caissier lui établit un état de conversion sur le solde disponible sur la carte, qui sera transformé en remise financière déductible sur la facture en cours de paiement.

2) Le «Programme de Fidélité» est ouvert à tous les titulaires d'une « Carte de Fidélité STAFIM et son réseau PEUGEOT» valide. Une carte est, cependant, active sous un délai de 2 ans à partir de la date de la dernière transaction.

Cette Carte n'est en aucun cas une carte de paiement.

2 – Adhésion au «Programme de Fidélité PEUGEOT»

1) «La Carte de Fidélité STAFIM et son réseau PEUGEOT» est gratuite et délivrée lors de l'achat d'un véhicule neuf ou sur simple demande du client. Elle est à retirer auprès de STAFIM ou un point de vente de son réseau PEUGEOT participant, contre la remise par l'adhérent du bulletin d'adhésion, dûment rempli et signé. Ce bulletin est disponible dans les points de ventes agréés PEUGEOT et sur le site Internet www.peugeot.com.tn.

Pour les véhicules livrés avant le démarrage du programme, une copie de la carte grise doit être jointe au formulaire d'adhésion et doivent parvenir à la STAFIM via le point de vente PEUGEOT de rattachement.

«La Carte de Fidélité» peut aussi être demandée sur le site internet www.peugeot.com.tn et être retirée dans les points de vente du réseau STAFIM PEUGEOT participant au programme de fidélité choisi par le client.

2) Les personnes physiques peuvent se voir remettre la carte et en faire valoir leurs droits.

Ne sont pas concernés par ce programme de fidélité, les administrations, les entreprises et les flottes dotées d'un compte STAFIM ouvert et bénéficiant déjà d'avantages et de remises.

Ne font pas partie de ce programme, les sociétés dotées d'un contrat de partenariat ou d'une convention avec la STAFIM et / ou un membre de son réseau PEUGEOT participant au programme de Fidélité.

3) Les points de fidélité ne sont pas attribués dans le cadre des factures imputées sur le compte de la Garantie de la Marque.

4) L'adhésion au «Programme de Fidélité» est associée à un seul châssis. Un même client pourra posséder plus qu'une carte, soit une pour chaque véhicule PEUGEOT dont il est le propriétaire.

5) Au moment de la livraison de la Carte de Fidélité auprès de STAFIM et son réseau PEUGEOT participant au programme de fidélité, il est obligatoire de présenter une pièce d'identité et la carte grise du véhicule.

6) La signature de l'adhérent du bulletin d'adhésion entraîne la conclusion d'un contrat entre STAFIM, son réseau PEUGEOT participant et le client adhérent régi par les présentes conditions générales.

Aucune inscription à ce programme par courrier ou par téléphone ne sera prise en compte.

7) STAFIM se garde le droit de suspendre une carte en cas de constatation de fraude tout en avisant son propriétaire.

8) STAFIM se réserve le droit de retirer un Point de Vente du programme dans le cadre de sa politique commerciale. Les points de fidélité du client adhérent seront transformés chez STAFIM ou un autre point de vente de son choix.

9) Dans le cas où un client adhérent a omis sa carte de fidélité lors de son passage à la caisse, il lui est recommandé d'ouvrir un ticket de réclamation auprès du Call Center de STAFIM au 100 015 70. Après vérification, ses points lui seront affectés sur son compte.

10) Un client adhérent peut demander de se retirer du programme de fidélité.

3 – Les avantages du «Programme de Fidélité»

1) Les «Points Fidélité»

Le «Programme de Fidélité » permet à ses adhérents de bénéficier des points Fidélité enregistrés sur leur «Compte Fidélité». Ce compte s'alimentera automatiquement lors de chaque passage en caisse, sur présentation par l'adhérent de sa Carte de Fidélité.

Les points sont attribués en fonction du montant de la facture et de la nature de l'intervention (mécanique, entretien, carrosserie, forfaits,...)

selon le barème en vigueur géré par STAFIM et peut être tributaire d'autres critères : la fréquence de passage, la période de l'intervention, la nature de la prestation, l'âge du véhicule, événement, ...

2) Les «Points Fidélité Occasionnels»

Le «Programme de Fidélité » permet à ses adhérents de profiter des points de fidélité occasionnels sur certaines interventions. L'adhérent bénéficiera de réductions sur quelques prestations, variables par période et signalées en point de vente, par des affiches, et/ou dans les brochures ou par tout autre moyen.

- La carte de fidélité peut à tout moment récompenser ponctuellement les clients de leur fidélité, en les sélectionnant sur la base de leur passage en point de vente, du montant de leurs factures, de leur nombre de visites, du montant de leurs remises, de leur nombre de points acquis ou transformés, de leur fidélité à certaines prestations, ou selon tout autre critère de sélection sans que celui-ci ne comporte le moindre caractère discriminatoire injustifié.

4 – Le barème de bonification

- Les travaux mécaniques sont doublement bonifiés par rapport aux travaux de carrosserie.

- Les points de fidélité sont doublés à partir de la fin de la troisième année de Garantie.

- Le Client adhérent peut profiter d'un taux de bonification de 2.5 % sur les travaux réalisés dans le cadre d'une prise en charge totale par l'assurance



- 10 points collectés = 1 DT.
- Le Client adhérent peut bénéficier des avantages et offres exclusives et doubler ses points de fidélité à travers des animations ou opérations organisées par le Point de Vente
- Des points de bienvenue sont crédités automatiquement et gratuitement dès l'activation de la carte. La valeur de ces points dépend du modèle du véhicule acquis.

5 – La conversion des « Points Fidélité »

1) Le principe des Remises des points fidélité

- L'ensemble des « Points Fidélité » sera enregistré sur le « Compte Fidélité ». Lors de chaque passage en caisse, un SMS sera envoyé au client lui informant de son solde en points de fidélité.
- Les points cumulés ne peuvent en aucun cas être cédés, avoir une valeur d'échange, être vendus ou monnayés sous aucune forme.
- La carte de fidélité a une durée de vie illimitée, cependant les points cumulés sont perdus au bout de deux ans d'inactivité. En effet, lorsque la carte n'est pas active durant 24 mois consécutifs, un e-mail / sms ou contact sera adressé au propriétaire de la carte afin de l'avertir qu'il dispose d'un délai de deux mois en vue de se prévaloir de son solde de points disponible sur sa carte. Le cas échéant et en cas de non manifestation le mois qui suit, ce dernier se voit suspendre la validité de sa carte.

2) Le principe des avantages et services

- L'adhérent peut demander un relevé de son solde de points et transformer ses points en avantages/services en caisse au moment où il règle sa facture sur présentation de sa carte de Fidélité et sur simple demande au caissier.
- L'adhérent peut convertir à son choix ses points en avantages/ services dans n'importe quel point de vente du réseau STAFIM PEUGEOT participant au programme.
- Les points crédités sur le compte du titulaire de la carte de fidélité ne peuvent être échangés que contre des avantages et des services en vigueur au moment de l'échange.
- La contre valeur en points de fidélité sera automatiquement désincrémentée de son « Compte Fidélité ».
- Il est précisé que le montant de la facture sur laquelle le titulaire fera valoir son avantage, service de fidélité devra nécessairement être égal ou supérieur au montant du service. Il ne sera pas rendu de monnaie sur le service.
- Les avantages, services sont à valoir sur les prochaines interventions, et sont utilisables en une seule fois. Ils sont valables chez STAFIM et son réseau Peugeot participant au « Programme de Fidélité ».
- L'adhérent ne pourra demander le remboursement total ou partiel des « points de fidélité » (y compris le rendu-monnaie).

3) Cas de cession du véhicule

Si le client adhérent au programme de fidélité vend sa voiture et rachète une nouvelle voiture PEUGEOT, il peut transférer son ancien solde de points sur sa nouvelle carte sous réserve de leur date de validité.

6 – Perte, vol, détérioration de « La Carte de Fidélité Peugeot »

STAFIM et son réseau PEUGEOT participant sont déchargés de toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration de la « Carte de Fidélité PEUGEOT ». L'adhérent devra le réclamer dans les meilleurs délais auprès du Call Center de STAFIM PEUGEOT au 100 015 70, une nouvelle « Carte de Fidélité PEUGEOT » lui sera remise et le total des points de fidélité cumulés sur l'ancienne carte et non consommés lui sera transféré sur la nouvelle. L'ancienne carte sera désactivée dès réception de la réclamation.

7 – Changement d'adresse / Informations personnelles

Tout changement d'adresse, de nom, ou toute indication pouvant être nécessaire, devra être notifiée, dans les meilleurs délais, par mail à l'adresse suivante : stafim@peugeot.com.tn ou en appelant le Call Center de STAFIM au 70 015 100.

L'adhérent garantit l'exactitude des informations fournies et sera seul responsable de toutes les indications erronées, incomplètes ou obsolètes.

8 – Modifications du « Programme de Fidélité STAFIM PEUGEOT »

STAFIM se réserve le droit de modifier à tout moment, sans préavis, le présent programme (règlements, conditions d'adhésion, avantages...).

STAFIM pourra notamment modifier ou supprimer tout avantage ou service du « Programme de Fidélité » accordé aux titulaires d'une Carte Fidélité.

En cas d'arrêt du programme fidélité, STAFIM accordera à l'adhérent de la carte de Fidélité pendant une période de trois mois la possibilité d'échanger ses points de fidélité qu'il aura accumulés contre les avantages ou les services en vigueur. A défaut d'échange à l'initiative du titulaire, les points seront définitivement perdus.

9 – Acceptation des conditions générales d'utilisation de la Carte de Fidélité

Le simple fait d'adhérer au « Programme de Fidélité STAFIM PEUGEOT » entraîne:

- l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales.
- l'arbitrage en dernier ressort de STAFIM et son réseau PEUGEOT participant pour toutes les contestations relatives à l'interprétation et/ ou à l'application des présentes conditions générales.

Les conditions générales d'utilisation de « la Carte de Fidélité STAFIM » peuvent être obtenues, sur simple demande à l'accueil chez STAFIM ou les points de vente de son réseau PEUGEOT participant au « Programme de Fidélité ».

Aussi, les conditions générales d'utilisation peuvent être consultées sur le site internet www.peugeot.com.tn

Toute anomalie constatée par le client doit faire l'objet d'une réclamation auprès du Call Center de STAFIM au 70 015 100 ou auprès du point de vente de rattachement.

Les présentes conditions générales sont soumises au droit tunisien. Tout litige qui ne pourra être réglé à l'amiable sera soumis au tribunal compétent désigné par le Code de Procédure Civile.

(Dernière Date de mise à jour du document : Avril 2015)

