

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME "Leroy&Moi"

Version 16.10.2024

Leroy Merlin France, Société Anonyme au capital de 100.000.000 euros, inscrite au RCS de Lille Métropole sous le n° 384 560 942, dont le siège social est sis rue Chanzy-Lezennes, 59712 Lille Cedex agissant également au nom et pour le compte de la société Leroy Merlin GSB, SNC au capital de 29 925 500 euros, inscrite au RCS de Lille Métropole sous le n° 408 957 363, sise Rue Chanzy-Lezennes, 59712 Lille Cedex 9, met en place, un programme de fidélité dénommé "Leroy&Moi" (le « **Programme** ») réservé à ses clients (les « **Adhérents**»), dans les **magasins LEROY MERLIN** (ci-après dénommés individuellement "le Magasin" ou ensemble les "Magasins") :

Le Programme est applicable uniquement aux clients du Magasin ou contextualisés dans ce Magasin sur le site internet www.leroymerlin.fr (le "**Site Internet**").

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « **Conditions** ») définissent les conditions d'adhésion, de participation du Programme ainsi que les avantages fidélité du Programme (les "**Avantages**").

En adhérant au Programme, l'Adhérent accepte, sans réserve, les termes des présentes Conditions, disponibles en Magasin ou sur le Site Internet.

Le Programme n'est pas applicable aux produits vendus sur la marketplace.

ARTICLE 2 : COMMENT REJOINDRE LE PROGRAMME ?

Pour rejoindre le Programme, le client doit :

- être une personne physique majeure disposant de la capacité juridique
- communiquer à Leroy Merlin:
 - sa civilité, son nom, son prénom
 - ou sa raison sociale
 - une adresse e-mail valide
 - un numéro de téléphone valide lors de sa demande
 - son souhait, ou non, de recevoir les communications de LEROY MERLIN dans le cadre du Programme.

L'adhésion au Programme se fait :

- sur simple demande, dans le Magasin
- ou sur le Site Internet
- ou sur l'Application

L'adhésion au Programme est gratuite à l'exception des coûts de connexion à internet nécessaires à l'utilisation du Site Internet ou à l'application mobile [leroymerlin](#) (l'"**Application**"). Les frais de connexion à internet sont à la charge exclusive de l'Adhérent.

Le Programme est personnel et nominatif.

Le Programme est proposé dans la limite d'une souscription par personne. Toutefois, sur demande de l'Adhérent, un co-titulaire du même foyer pourra être déclaré. Le titulaire reste responsable de l'utilisation du Programme. En cas de rupture du foyer, seul le titulaire continuera à bénéficier du Programme et des points et avantages.

En tout état de cause, l'adhésion au Programme ne peut en aucun cas être cédée, transférée ou vendue à quiconque ou utilisée à d'autres fins que celles définies aux Conditions.

Le Programme est totalement dématérialisé. L'Adhérent disposera d'une carte digitale depuis son espace personnel accessible depuis l'application mobile ou sur le site internet.

ARTICLE 3: CUMUL DES POINTS FIDÉLITÉ

Le Programme permet à l'Adhérent de cumuler des points fidélité lors de chaque achat de produits et/ou services réalisés dans le Magasin ou sur le Site Internet, selon les modalités suivantes :

1€ dépensé= 1 point fidélité (arrondi à l'euro inférieur du montant de l'achat)

Leroy Merlin pourrait également offrir ponctuellement aux Adhérents certains avantages supplémentaires. Ces avantages peuvent varier en fonction du magasin de rattachement choisi par l'Adhérent au moment de son adhésion et/ou de la création de son compte Leroy Merlin. Les modalités d'obtention des avantages seront alors communiquées lors de la mise en place de l'opération par Leroy Merlin.

Les points fidélité n'ont pas de durée de validité.

Néanmoins, en l'absence d'utilisation du Programme (pour effectuer un achat ou un retrait de commande), pendant une durée de plus de 12 mois consécutifs à compter de l'adhésion au Programme ou à compter de sa dernière utilisation, les points fidélité seront perdus.

L'Adhérent cumule des points fidélité en présentant en caisse la carte de fidélité digitale ou en renseignant le n° de la carte de fidélité digitale sur le Site Internet leroymerlin.fr ou l'Application.

Il est précisé que lors d'une commande, le versement de l'acompte ne déclenche pas l'attribution de points fidélité. Les points fidélité relatifs au montant total de cet achat sont attribués au moment du retrait de la marchandise.

Les points fidélité sont cumulables sur tous les produits vendus par LEROY MERLIN en magasin et/ou sur le Site Internet, et ce même lors des opérations promotionnelles.

En cas de demande de retour des produits achetés en magasin ou sur le Site Internet par l'Adhérent, les points fidélité afférents aux Produits remboursés seront décomptés du total des points fidélité de l'Adhérent selon les modalités suivantes:

- lors du retour de l'intégralité des articles achetés : tous les points cumulés suite à cet achat seront retirés par LEROY MERLIN dès l'enregistrement du retour produit.
- lors du retour d'une partie des produits achetés : les points cumulés pour le ou les produits retournés seront retirés par LEROY MERLIN dès l'enregistrement du retour produit.

Dans l'hypothèse où les remises fidélité générées suite à l'achat du ou des produit(s) retourné(s) n'auraient pas été utilisées par l'Adhérent avant le retour du ou des produit(s) concerné(s), Leroy Merlin se réserve le droit de supprimer les remises fidélités du compte de l'Adhérent.

Dans le cas où les remises fidélités générées suite à l'achat du ou des produit(s) retourné(s) auraient été utilisées par l'Adhérent avant le retour du ou des produit(s) concerné(s), Leroy Merlin se réserve le droit de déduire du remboursement du ou des produit(s) ayant générés ou ayant contribué à générer les remises fidélités le montant des remises fidélités utilisées.

Il est précisé que les points fidélité n'ont aucune valeur marchande. Ils ne peuvent être ni repris, ni échangés contre de l'argent ou leur valeur en espèces.

En tout état de cause, l'Adhérent peut utiliser uniquement les points fidélité cumulés disponibles sur son solde.

L'Adhérent peut consulter librement et gratuitement le solde de ses points fidélité sur demande en magasin, sur son ticket de caisse après chaque achat en magasin, ou depuis son compte client sur le Site Internet ou sur l'Application.

ARTICLE 4: AVANTAGES DU PROGRAMME

Tout Adhérent ayant effectué un 1er achat peut bénéficier des avantages suivants :

- **Remise de Fidélité de 15€** : lorsque l'Adhérent atteint un cumul de 500 points fidélité, il bénéficie d'une remise de fidélité de 15€ valable 6 mois en Magasin, sur le Site Internet (hors produits marketplace et achat de carte cadeau) et sur l'Application. Les remises de fidélité sont utilisables en une ou plusieurs fois mais ne sont pas cumulables entre elles.

La remise de fidélité ne peut être utilisée qu'au moment du paiement de l'acompte dans le cas d'une passation de commande. Aucune remise de fidélité ne pourra être utilisée lors du paiement du solde de la commande passée et/ou de son retrait.

Pour toute utilisation d'une remise de fidélité lors d'un achat, Leroy Merlin se réserve le droit de demander la présentation de la pièce d'identité de l'Adhérent.

- **La Garantie casse** : L'Adhérent bénéficie pendant 6 mois à compter de l'achat, sans supplément de prix, d'une Garantie Casse lors du transport, du stockage et de la mise en oeuvre des produits, souscrite auprès de la société ALLIANZ IARD, aux conditions décrites dans les notices d'informations valant Conditions Générales d'Assurances. Ces dernières sont annexées aux conditions générales Leroy&Moi présentes sur le site leroymerlin.fr et disponibles sur simple demande en magasin.
- **La Garantie Réparation 5 ans** : L'Adhérent bénéficie, sans supplément de prix, d'une Garantie Réparation 5 ans offerte par Leroy Merlin à compter de l'achat des produits, en complément des garanties légales ou des garanties commerciales proposées par les fournisseurs, aux conditions décrites dans la notice d'information sur la Garantie Réparation 5 ans valant contrat de garantie commerciale. Cette dernière est annexée aux conditions générales Leroy&Moi présentes sur le site leroymerlin.fr et disponible sur simple demande en magasin.
- **Retour des produits sans ticket de caisse** : Tout produit (hors sur-mesure), en parfait état, peut être échangé ou remboursé dans l'un des magasins dans un délai de douze (12) mois à compter de l'achat, sans ticket de caisse, à la condition que lors de son achat, l'Adhérent se soit identifié en caisse ou connecté à son compte client, permettant ainsi l'enregistrement du produit ou du service.

Tout Adhérent qui dépense sur 12 mois consécutifs à minima un montant d'achat défini acquiert pour 12 mois un statut particulier:

Le statut "Membre Or" pour toute dépense de plus de 10 000€ permet à l'Adhérent de bénéficier:

- **Remise fidélité de 30€ au lieu de 15€** : Lorsque l'Adhérent atteint un cumul de 500 points fidélité, il bénéficie d'une remise de 30 €. Cette remise est valable 6 mois en Magasin, sur le Site Internet (hors produits marketplace et achats carte cadeau) et sur l'Application. Les remises de fidélité sont utilisables en une ou plusieurs fois mais ne sont pas cumulables entre elles.

La remise de fidélité ne peut être utilisée qu'au moment du paiement de l'acompte dans le cas d'une passation de commande. Aucune remise de fidélité ne pourra être utilisée lors du paiement du solde de la commande passée et/ou de son retrait.

Pour toute utilisation d'une remise de fidélité lors d'un achat, Leroy Merlin se réserve le droit de demander la présentation de la pièce d'identité de l'Adhérent.

Le statut "Membre Platine" pour toute dépense de plus de 25 000€ permet à l'Adhérent de bénéficier:

- **Remise fidélité de 40€ (au lieu de la remise fidélité de 15€)** : Lorsque l'Adhérent atteint un cumul de 500 points fidélité, il bénéficie d'une remise de 40 €. Cette remise est valable 6 mois en Magasin, sur le Site Internet (hors produits marketplace et achat de carte cadeau) et sur l'Application. Les remises de fidélité sont utilisables en une ou plusieurs fois mais ne sont pas cumulables entre elles.

La remise de fidélité ne peut être utilisée qu'au moment du paiement de l'acompte dans le cas d'une passation de commande. Aucune remise de fidélité ne pourra être utilisée lors du paiement du solde de la commande passée et/ou de son retrait.

Pour toute utilisation d'une remise de fidélité lors d'un achat, Leroy Merlin se réserve le droit de demander la présentation de la pièce d'identité de l'Adhérent.

De plus, les statuts "Membre Or" et "Membre Platine" permettent de faire bénéficier l'Adhérent de:

- **La Garantie casse avec franchise de 0€**: l'Adhérent bénéficie en plus d'une franchise à 0€, conformément à la notice d'informations valant Conditions Générales d'Assurances. Ces dernières sont annexées aux conditions générales Leroy&Moi présentes sur le site leroymerlin.fr et disponibles sur simple demande en magasin.

Le statut sera recalculé à l'issue de la période de 12 mois.

ARTICLE 5: DUREE ET RESILIATION

L'adhésion au Programme est illimitée dans le temps.

L'Adhérent peut, à tout moment, partir du Programme:

- depuis son espace client sur le site leroymerlin.fr ou l'Application
- auprès d'un collaborateur en magasin

L'adhésion au Programme et le compte fidélité accessible depuis le Site Internet seront désactivés dans les meilleurs délais. A compter de la désactivation, l'Adhérent perd tous les points fidélité (sans

possibilité de récupération ultérieure) et Avantages associés, à l'exception des Garanties casse et réparation 5 ans dont il continue de bénéficier selon les conditions décrites aux présentes et dans les notices d'informations annexées. Les données personnelles d'un Adhérent seront supprimées au plus tard un mois à compter de la demande de résiliation.

Par ailleurs, tout manquement aux présentes Conditions, toute utilisation abusive ou frauduleuse du Programme et des Avantages, tout agissement visant à perturber le Programme, toute falsification des informations transmises par l'Adhérent, tout achat effectué au moyen de titres de paiement volés, détournés ou sans provision ou encore tout comportement préjudiciable aux intérêts de Leroy Merlin entraînera de plein droit la radiation de l'Adhérent, l'annulation de ses points fidélité et des Avantages obtenus, sans compensation ni indemnisation d'aucune sorte. L'Adhérent sera informé de cette radiation par tout moyen que Leroy Merlin jugera approprié.

ARTICLE 6 : EXCLUSION D'UTILISATEURS

Les avantages du Programme ne sont en aucun cas cumulables avec les avantages liés à un statut professionnel (par exemple, et non limitativement : artisan, administration, collectivités locales ou territoriales, organismes consulaires, sociétés commerciales, comité d'entreprise).

Il est précisé qu'un client ne peut bénéficier que d'un seul programme de fidélité proposé par Leroy Merlin (le Programme ou la Carte Maison). Ainsi, tout nouvel Adhérent du Programme qui aurait précédemment rejoint le programme Carte Maison ne pourra plus bénéficier du programme Carte Maison.

Les professionnels éligibles au programme de fidélité « Leroy&Moi pour les pros », dont les conditions sont disponibles sur le site internet www.leroymerlin.fr et dans les magasins participants, ne peuvent adhérer au Programme.

ARTICLE 7 : MODIFICATION OU SUPPRESSION DU « PROGRAMME »

Leroy Merlin se réserve le droit de modifier, suspendre ou supprimer, à tout moment, le Programme, les Avantages, ainsi que les Conditions, sous réserve d'en informer par tout moyen les Adhérents en respectant un préavis d'un mois, dès lors que la modification apportée est défavorable à l'Adhérent. Ainsi, en cas d'enrichissement du Programme ou d'avantage supplémentaire en faveur de l'Adhérent, celui-ci sera applicable immédiatement.

Aucune modification ou suppression du Programme, ne pourra donner droit à une quelconque indemnité au bénéfice de l'Adhérent.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ

Leroy Merlin s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires visant à assurer le bon fonctionnement du Programme.

Toutefois, sa responsabilité ne pourra être engagée :

- en cas d'indisponibilité du Programme du fait d'un cas de force majeure ou imputable au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ;
- en cas d'interruption momentanée pour des raisons techniques ou de maintenance;
- en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers desdits avantages.

L'Adhérent du Programme est responsable de l'utilisation du Programme. En cas d'usurpation, il devra avertir rapidement Leroy Merlin pour clôturer son compte.

ARTICLE 9 : GESTION DES LITIGES

Étape 1. En cas de litige à l'occasion de la souscription et/ou de l'utilisation du Programme, l'Adhérent peut adresser une réclamation écrite au Magasin, ou au service Relation Client Internet pour une commande passée sur le Site Internet dont l'adresse figure en bas de page.

Étape 2. Si l'Adhérent n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Magasin, ou en cas d'absence de réponse, il peut adresser une réclamation écrite à la Voix du Client, par e-mail : relationclient@serviceclient.leroymerlin.fr ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

LEROY MERLIN – Relation client
Rue Chanzy-Lezennes, 59712 LILLE CEDEX 9.

Étape 3. Si l'Adhérent n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Voix du Client, ou en cas d'absence de réponse, il peut adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation liée à un achat en Magasin ou sur le site introduite au cours des douze (12) derniers mois, par voie électronique : <https://www.mediateurfevad.fr> ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation FEVAD
BP 20015
75362 PARIS CEDEX 8

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.

ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont soumises à la loi française. En cas de litige, une solution amiable sera au préalable recherchée. Tout litige relatif à l'exécution des présentes Conditions générales d'utilisation sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Leroy Merlin attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée et des données personnelles de ses clients.

Leroy Merlin respecte le RGPD, la loi Informatique et Liberté modifiée et ses règles internes relatives à la protection des données personnelles adoptées pour préserver et garantir les droits des personnes sur les données qu'ils lui confient.

Pour obtenir des informations sur les engagements de Leroy Merlin en matière de protection des données personnelles et les traitements réalisés par Leroy Merlin notamment dans le cadre de la gestion du programme de fidélité, rendez-vous sur la politique de données personnelles disponible sur le site internet leroymerlin.fr.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation, de rectification, de portabilité et de suppression des données à caractère personnel vous concernant que vous pouvez exercer en adressant un courrier électronique à l'adresse dpo@leroymerlin.fr ou en cliquant [ici](#).

Vous pouvez également faire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.