

CONDITIONS GENERALES DU PROGRAMME DE FIDELITE
KIABI SUISSE « EN FAMILLE, TOUT UN PROGRAMME ! »
Date de mise à jour : 24/04/2026

I. Champs d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent au Programme de fidélité KIABI « En famille, tout un programme ! » (ci-après : le « Programme »), opéré par la société KIABI SUISSE SA, dont le siège social est situé à la Rue de Bourg 16-18, c/o LEGAL INSIGHTS Sàrl, 1003 Lausanne, inscrite au Registre du Commerce sous le numéro IDE CHE-442.567.929 (ci-après « KIABI »).

La version en vigueur est celle au moment où le client visite le site internet www.kiabishop.com/fr-CH ou au moment où il effectue son achat en magasin. Le client est invité à s'y référer régulièrement.

En cas de variations entre les versions française, allemande ou italienne, la version française des présentes conditions générales fait foi.

KIABI se réserve le droit de modifier, suspendre ou cesser tout ou partie du Programme et présentes conditions générales en tout temps et à sa seule discrétion, sans préavis.

II. Adhésion au Programme de Fidélité

1. Conditions et modalités générales d'adhésion au Programme

1.1. Le Programme est disponible dans les points de vente KIABI situés en Suisse et sur le site internet www.kiabishop.com/fr-CH aux clients de Kiabi résidant en Suisse ayant créé un compte client et adhéré au Programme (ci-après : le « Membre »).

1.2. Le Programme est proposé gratuitement à toute personne physique âgée de 18 ans ou plus et n'agissant pas à titre professionnel dans le cadre de sa relation contractuelle avec KIABI.

1.3. Le Programme a pour objet l'accumulation et l'échange de points de fidélité contre des récompenses selon les présentes conditions.

1.4. Pour adhérer au Programme et ainsi bénéficier de ses fonctionnalités et ses avantages, le client doit être titulaire d'un Compte client dont l'inscription se fait directement sur le site internet www.kiabishop.com/fr-CH. La création du Compte est inhérent à l'adhésion au Programme et permet de bénéficier de ses fonctionnalités instantanément.

1.5. Pour créer son Compte client, le client doit :

- Être âgé de plus de 18 ans et résider en Suisse ;
- Renseigner son adresse e-mail, sa civilité, son prénom, son nom, sa date de naissance et mot de passe ;

- Lire et accepter les présentes conditions et les conditions générales d'utilisation du site www.kiabishop.com/fr-CH; et
 - Cliquer sur « Créer mon compte ».
- 1.6. A la suite de la création de son compte client, le Membre reçoit une carte de fidélité dématérialisée, dont le numéro est disponible sur son compte dans la rubrique « Mon espace fidélité ».
- 1.7. Le Compte client permet notamment de :
- Consulter le solde de points de fidélité et les récompenses accessibles
 - Débloquer des récompenses
 - Inviter des Membres inscrits à rejoindre sa « Famille »
 - S'abonner aux newsletters et communications de KIABI
 - Mettre à jour ses coordonnées
 - Se désinscrire du programme
- 1.8. Le Compte client est unique et personnel. Il ne peut en aucun cas être transféré, cédé, prêté ou vendu, ni être utilisé à des fins autres que celles définies par KIABI dans les présentes conditions générales d'utilisation. **Les points, les récompenses et avantages du Programme ne constituent en aucun cas un moyen de paiement.**
- 1.9. Le Programme ne s'applique pas aux commandes passées en mode « invité » sur le site internet www.kiabishop.com/fr-CH.

2. Procédure de préinscription

- 2.1. La préinscription au programme peut s'effectuer lors du passage en caisse pour un achat effectué dans un point de vente KIABI en Suisse. Elle permet au futur membre de cumuler des points et accéder à certains privilèges du Programme avant la création de son compte client, pour autant qu'il valide son adhésion par la suite.
- 2.2. Le client souhaitant se préinscrire doit fournir sa civilité, son nom, son prénom, sa date de naissance et son adresse e-mail lors de son passage en caisse.
- 2.3. Une fois ceci fait, le futur membre reçoit un e-mail de confirmation et de finalisation d'adhésion au Programme.
- 2.4. Le futur membre doit créer un compte client pour finaliser son adhésion, sans quoi les points cumulés lors de sa préinscription ne seront pas comptabilisés et l'adhésion ne sera pas effective.

3. Changement de coordonnées du titulaire du compte

Le Membre est responsable des indications fournies le concernant. Il est invité à modifier ses coordonnées lorsque cela est nécessaire pour que les données figurant sur son compte soient exactes. Les modifications le concernant peuvent être effectuées directement sur son compte client, auprès d'un conseiller de vente ou, par courriel, auprès du service client KIABI à l'adresse contactks@kiabi.com.

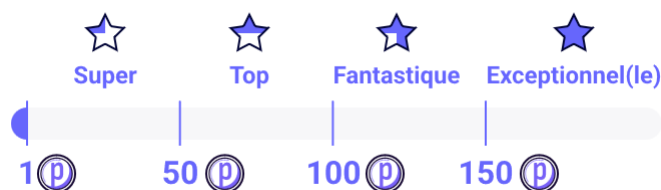
III. Les fonctionnalités du Programme

1. Généralités

1.1. Le Programme permet de cumuler des points au moment de certains achats ou grâce à certaines actions. Les points font partie intégrante d'une cagnotte, dont la durée de validité est limitée à douze mois à compter de l'obtention du premier point.

1.2. En accumulant des points, le Membre a accès à quatre différents niveaux de fidélité :

- Super : de 1 à 49 points
- Top : de 50 à 99 points
- Fantastique : de 100 à 149 points
- Exceptionnel : à partir de 150 points



1.3. Le niveau de fidélité supérieur est attribué automatiquement lorsque le nombre de points requis est atteint dans la cagnotte. En cas d'échange de points, le solde de la cagnotte est automatiquement débité en proportion. Dès qu'un niveau de fidélité est atteint, il est maintenu sur la période de validité de la cagnotte. L'échange de point n'affecte pas le niveau de fidélité obtenu. Par exemple, un Membre ayant atteint le niveau de fidélité Fantastique qui a dépensé tous ses points conservera le niveau Fantastique atteint mais devra à nouveau cumuler 150 points pour atteindre le niveau Exceptionnel.

1.4. Le Membre peut prendre connaissance de son solde de points à tout moment, dans un point de vente physique ou en se rendant sur son compte, dans la rubrique « Mon espace fidélité ».

1.5. Les points sont visibles le jour de l'achat ou de l'action, sauf lorsqu'ils sont effectués en ligne, auquel cas ils apparaissent le lendemain. Pour les commandes passées en ligne, les points apparaissent le lendemain de la date d'expédition du colis.

- 1.6. Sauf clause ou avis contraire, l'octroi des points s'effectue au moment de l'achat ou de l'action au sens de la clause III. 2. En cas d'achat en ligne sur le site www.kiabishop.com/fr-CH en modalité « retrait en magasin » et « paiement en Magasin », les points se cumulent au moment du règlement de la commande.
 - 1.7. A l'écoulement de la période de douze mois depuis l'acquisition du premier point, les points restants sont automatiquement supprimés, la cagnotte affiche un score de 0 et le niveau de fidélité revient à « Super ».
 - 1.8. **Les points, comme les récompenses et autres avantages du Programme, ne constituent en aucun cas un moyen de paiement.**
2. Cumul de points
 - 2.1. Chaque client peut cumuler des points par les moyens exhaustivement décrits dans la présente clause III.2.
 - 2.2. L'achat d'articles neufs dans les points de vente KIABI situés en Suisse ou sur le site internet www.kiabishop.com/fr-CH , y compris ceux effectués au moyen d'une carte cadeau KIABI, permet de cumuler des points à concurrence de 1 point par tranche de CHF 5 d'achat.
 - 2.3. L'achat d'articles neufs au sens de la clause III. 2.2. le mois de son anniversaire permet de cumuler des points à concurrence de 5 points (valable une fois par an).
 - 2.4. L'invitation du premier Membre invité dans sa Famille permet de cumuler 5 points (valable une fois, lorsque le premier Membre accepte l'invitation et intègre la Famille).
 - 2.5. L'achat d'articles neufs au sens de la clause III. 2.2. par un nouveau Membre permet de cumuler 10 points par achat, valable pour le premier et deuxième achat du nouveau Membre, à condition que le deuxième achat soit effectué dans les 60 jours suivant la date du premier achat.
 - 2.6. Le dépôt d'un avis produit permet d'obtenir 15 points par avis déposé via le lien indiqué dans l'e-mail reçu après un achat (valable une fois par mois, non applicable aux avis déposés directement sur la fiche produit en ligne).
 - 2.7. Le dépôt d'un vêtement usagé dans la borne de collecte de vêtements usagés:
 - Jusqu'à 2 KG inclus : 2 points
 - Entre 2,01 et 4 KG inclus : 4 points
 - Entre 4,01 et 7 KG inclus : 6 points
 - Entre 7,01 et 10 KG inclus : 8 points
 - Au-delà de 10KG : 10 points
 - 2.8. Les Membres d'une Famille peuvent s'envoyer des points aux conditions prévues par l'art. III. 7.

2.9. L'achat d'articles neufs au sens de la clause III. 2.2. effectué par le biais d'un nouveau canal de vente (premier achat en boutique physique ou sur le site internet) permet de 15 points (valable une fois).

2.10. Tout autre achat ou prestation tels que les retouches, achats de carte cadeaux, frais de livraison, frais de personnalisation de vêtement, achat effectué lors d'évènements de dépôt/vente dans les points de vente KIABI ou tout autre achat ou action qui n'est pas décrit dans la clause III. 2. ne donne pas droit à l'obtention de points.

3. En cas de retour et d'échange

3.1. Tout retour d'article s'effectue conformément à la Politique de retour. Un retour d'article ayant permis l'obtention de points de fidélité lors de son achat a pour effet la déduction de points dans la cagnotte à concurrence de 1 point par tranche de 5 CHF remboursés.

3.2. Si un Membre demande le remboursement de l'article sur lequel il a bénéficié d'une remise à la suite de l'activation d'une récompense, les points ayant permis d'obtenir la remise sur le prix d'achat ne sont pas recrédités.

3.3. Lors d'un retour d'article, il n'est pas possible de récupérer les points dépensés pour bénéficier d'une remise au moment de l'achat.

3.4. Tout échange d'articles effectué a pour effet de conserver les points cumulés lors de l'achat, à condition que le prix du nouvel article échangé est supérieur ou égal au prix de l'ancien article échangé. Si le prix du nouvel article est supérieur, cela permet de cumuler des points conformément à la clause III. 2. Si le prix du nouvel article est inférieur, la déduction s'opère comme en cas de retour, soit 1 point par tranche de 5 CHF remboursés.

3.5. La cagnotte de points de fidélité ne peut pas être inférieure à 0.

4. Les récompenses du Programme

4.1 L'accès aux récompenses dépend du niveau de fidélité atteint pendant la durée de validité de la cagnotte. Seuls les niveaux « Top », « Fantastique » et « Exceptionnel » permettent d'accéder aux récompenses du Programme.

4.2 Les récompenses disponibles sont accessibles dans la rubrique « Echanger mes points » du compte client.

4.3 **Les récompenses sont valables pour une durée de 6 mois à compter de l'échange de points.**

4.4 Il existe deux catégories de récompenses :

- Les remises sur le prix d'achat ; et

- Les bons cadeaux, à utiliser auprès des partenaires figurant sur le catalogue des récompenses au moment de l'échange de points.

5. Les remises

- 5.1. Les remises peuvent être utilisées dans les points de vente KIABI et sur le site internet www.kiabishop.com/fr-CH.
- 5.2. Le niveau de fidélité « Top » permet d'obtenir une remise de 5% sur le total du panier d'achat, en échange de 50 points.
- 5.3. Le niveau de fidélité « Fantastique » permet d'obtenir une remise de 10% sur le total du panier d'achat, en échange de 100 points.
- 5.4. Le niveau de fidélité « Exceptionnel » permet d'obtenir une remise de 20% sur le total du panier d'achat, en échange de 150 points.
- 5.5. Les remises débloquées par le Membre apparaissent automatiquement en ligne à l'étape « Fidélité », avant le paiement de la commande. Le Membre peut alors choisir librement d'appliquer ou non la remise à son panier.
- 5.6. En point de vente situé en Suisse, les remises doivent avoir été préalablement débloquées sur le Compte du Membre. Lors du passage en caisse, le Membre doit s'identifier auprès du conseiller de vente afin de permettre l'application de la remise avant le paiement. Sur le même panier d'achat, les remises du Programme peuvent uniquement être cumulées lorsqu'elles sont de taux différents. En revanche, deux remises identiques ne sont pas cumulables. Par exemple, deux remises de 5% ne sont pas cumulables, tandis qu'une remise de 5% peut se cumuler à une autre de 20%.
- 5.7. Les remises ne sont pas applicables à l'achat d'une carte cadeau KIABI.
- 5.8. Le cumul de la remise débloquée avec les offres promotionnelles en cours peut être exclue. Il convient de se référer aux offres promotionnelles en cours pour savoir si elles sont cumulables avec les remises ou non.

6. Les bons cadeaux

- 6.1. A partir du niveau de fidélité « Top », le Membre peut accéder aux bons cadeaux, disponibles dans le catalogue des récompenses, dans la [rubrique](#)
- 6.2. Les bons cadeaux sont à échanger contre des points de fidélités. Une fois échangés, les points ne peuvent en aucun cas être recredités, y compris en cas d'annulation ou d'inexploitation du bon cadeau par le détenteur.
- 6.3. Le coût en points de fidélité des bons cadeaux dépend des thématiques des prestations disponibles et, sous réserve de modifications, est déterminé comme suit :

- Les bons cadeaux ayant comme thème les loisirs en intérieur, activités sportives, formations en ligne et cours sont disponibles en échange de 30 points.
- Les bons cadeaux ayant comme thème les loisirs en plein air et activités bien-être sont disponibles en échange de 50 points.
- Les bons cadeaux ayant comme thème les parcs de loisirs sont disponibles en échange de 80 points.
- Les bons cadeaux ayant comme thème les activités DIY (Do It Yourself) ou les activités d'éveil bébé sont disponibles en échange de 150 points.
- Les bons cadeaux ayant comme thème la beauté et relaxation ou les services à domicile sont disponibles en échange de 300 points.

6.4. Une fois échangé, le bon cadeau est disponible dans l'espace « utiliser mes récompenses ». Pour l'utiliser, le membre doit dûment remplir le formulaire indiqué en fournissant les informations suivantes : nom, prénom et adresse e-mail du bénéficiaire. Une fois le formulaire envoyé, il n'est plus possible de modifier les informations. **L'exactitude des informations relèvent de la responsabilité du membre et toute erreur ne donne aucun droit à un remboursement du bon cadeau ou des points dépensés pour l'échange du bon cadeau.**

6.5. Les bons cadeaux sont fournis par la société TLC MARKETING France, Société à Responsabilité limitée à associé unique au capital de 150 000 euros, dont le siège social est situé au 92 avenue de Wagram, 75017 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 491 414 306 (ci-après : « TLC »).

6.6. Les bons cadeaux sont envoyés par courriel par TLC, au moyen de l'adresse suivante : kiabi-ch@tlcrewards.com.

6.7. **Les conditions générales de TLC et ses partenaires s'appliquent à l'utilisation du bon cadeau. La confirmation et le règlement de la commande passée au moyen du bon cadeau sont à effectuer directement auprès du prestataire tiers selon ses conditions, lesquelles peuvent prévoir un délai de validité plus court que les présentes conditions générales.**

7. La Famille : communauté du Programme

7.1. Chaque Membre (l'« Organisateur ») peut constituer une communauté (la « Famille ») avec d'autres Membres afin d'échanger des points acquis par un Membre ayant intégré sa communauté.

7.2. L'invitation d'un Membre se fait via l'espace Fidélité du compte client de l'Organisateur, sous la rubrique « Gérer ma famille » puis « Inviter un membre ». Cela génère un lien d'invitation personnalisé à envoyer aux membres qu'il souhaite inviter. Le lien est valable

pour une durée de 6 mois. Passé ce délai, l'Organisateur doit générer un nouveau lien via la rubrique « Gérer ma Famille ». Le nombre de membres invités est illimité.

- 7.3. L'appartenance à une Famille est réciproque, de sorte que lorsqu'un Membre accepte de rejoindre une Famille, l'Organisateur devient membre invité de la Famille du Membre invité, lequel est Organisateur de sa propre Famille. Chaque Membre peut être membre invité de plusieurs communautés mais il ne peut avoir le statut d'Organisateur que pour la sienne.
- 7.4. Les membres d'une même Famille peuvent s'échanger des points entre eux. L'envoi est limité à 40 points tous les douze mois par Membre, à compter de l'envoi du premier point. La limite des 40 points est calculée en tenant compte de toutes les Familles auxquelles appartient le Membre concerné dans ce délai de 12 mois.
- 7.5. Les points envoyés entre membres d'une même Famille sont intégrés à la cagnotte du Membre auquel ils ont été envoyés et sont soumis à la même période de validité.
- 7.6. Les collaborateurs et employés de KIABI peuvent intégrer des Familles en tant qu'Organisateur ou Membre invité. Ils peuvent envoyer des points mais ne peuvent pas en recevoir par les membres des Familles auxquelles ils appartiennent.
- 7.7. KIABI se réserve le droit de limiter ou refuser l'envoi de points à un Membre, en particulier en cas de fraude ou suspicion de fraude.

8. Les services et privilèges

- 8.1. Le Programme offre un service de retouches simples gratuites (pour les ourlets de pantalon) dans les points de vente KIABI, ce dès la préinscription.
- 8.2. L'adhésion au Programme permet d'exercer son droit de retour sans ticket de caisse dans le 30 jours suivant l'achat, ce dès la préinscription.
- 8.3. Dans la mesure des stocks disponibles et à sa seule discrétion, KIABI met à disposition des offres réservées exclusivement aux Membres.

IV. Résiliation du Programme et suppression du compte client

Le Membre peut, à tout moment, résilier son adhésion au Programme, respectivement supprimer son compte client, sous la rubrique « Informations » de son compte client.

La résiliation du Programme, respectivement la suppression du compte client entraîne instantanément, définitivement et simultanément la résiliation du Programme et la suppression du compte client ainsi que la perte de tous les points cumulés (y compris les points reçus par les Membres d'une Famille), la suppression de la Famille et l'accès à toutes les récompenses, avantages et privilèges du Programme. En d'autres termes, la suppression du compte client entraîne *de facto* la suppression du compte fidélité et, inversement, la suppression du compte fidélité entraîne la suppression du compte client.

Les bons cadeaux déjà émis par courriel par TLC et ses partenaires restent valables jusqu'à la date d'expiration indiquée sur le bon.

Les commandes en cours de livraison ou en attente de retrait restent valides. Le client doit conserver les preuves et références y relatives afin de faire valoir tout droit en découlant.

La suppression du compte client et la résiliation du Programme interviennent automatiquement après trois années sans activité du Membre.

KIABI se réserve le droit de suspendre, modifier ou résilier une adhésion au Programme en cas de manquement aux présentes conditions ou d'utilisation abusive ou frauduleuse du Programme. La résiliation entraîne la suppression du Compte au sens de la présente clause.

V. Exclusion et limitation de responsabilité

1. KIABI se limite à mettre à disposition des Membres du Programme un catalogue de récompenses. Chaque bon cadeau proposé dans le catalogue des récompenses est soumis aux conditions des prestataires concernés. KIABI n'est pas le fournisseur de la prestation présente sur le catalogue de récompenses. Les bons cadeaux sont activables et utilisables uniquement auprès de TLC et de ses partenaires. Les descriptions des partenaires et des prestations présentes dans le catalogue de récompenses sont fournies par TLC. Elles sont uniquement mentionnées à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.
2. **KIABI décline toute responsabilité en lien avec l'application de conditions d'utilisation de tiers, l'exécution ou l'inexécution des prestations proposées par TLC et ses partenaires ainsi que les informations mentionnées dans le catalogue, y compris le prix et la disponibilité des prestations.**
3. KIABI met tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du Programme et de la carte de fidélité. Toutefois, **KIABI exclue toute responsabilité pour les dommages résultant d'anomalies techniques, de bogues informatiques, d'interruptions ou de dysfonctionnements liés à l'exploitation du Programme, au traitement des récompenses ou à l'utilisation de la carte de fidélité, dans la mesure où ceux-ci ne sont pas imputables à un comportement intentionnel ou à une faute grave de KIABI. Toute responsabilité de KIABI pour des dommages indirects ou consécutifs, tels que la perte de données, la perte de bénéfices ou une atteinte à la réputation, est également exclue dans les limites autorisées par la loi.**

VI. Achat à l'étranger

Pour plus d'information sur le champ d'application et les conditions d'utilisation du Programme à l'extérieur du territoire Suisse, se référer aux Conditions générales d'utilisation du programme de fidélité « En famille, tout un programme ! ». En cas de

clause contradictoire, les présentes conditions générales prévalent pour les clients résidant en Suisse et pour les achats et actions régies par les présentes conditions dans le cadre du Programme.

VII. Protection et traitement des données personnelles

Dans le cadre de la gestion du Programme, Kiabi traite les données personnelles du Membre. Les données identifiées par un astérisque (« * ») sur le formulaire de création du compte client sont indispensables à la gestion du Programme, ne pas les communiquer rendrait impossible l'inscription au Programme.

Toutes les informations relatives aux traitements des données personnelles nécessaires à la gestion du Programme et aux droits des personnes concernées sont disponibles au sein de la Politique de données personnelles de Kiabi.

Dans le cadre de l'utilisation et l'exploitation d'un bon cadeau, TLC et ses partenaires sont également amenés à collecter et traiter les données personnelles fournies au moyen du formulaire. Le traitement de ces données personnelles relève de leur responsabilité exclusive, à l'exclusion de KIABI. Plus d'informations concernant le traitement des données personnelles effectué par TLC sont disponibles sur le site internet de TLC, à l'adresse [suivante](#).

VIII. Contact

Pour toute question relative au présent Programme, les clients peuvent contacter le service relations clients KIABI, en renseignant le numéro de leur carte de fidélité, par :

- Courrier, à l'adresse suivante : KIABI SUISSE SA, Rue de Bourg 16-18, c/o LEGAL INSIGHTS, 1003 LAUSANNE
- Formulaire de contact
- Courriel, à l'adresse suivante : contactks@kiabi.com

Pour toute question relative aux bons cadeaux, les clients doivent s'adresser par courriel directement au service consommateur TLC, à l'adresse suivante : kiabi-ch@tlcrewards.com. Toute question y relative adressée à KIABI sera transférée au service consommateur TLC.

IX. Indépendance des clauses

Si l'une ou plusieurs des clauses des présentes conditions devait être déclarée nulle, invalide ou inapplicable, cette nullité n'affectera pas la validité ni l'applicabilité des autres clauses, qui demeureront pleinement en vigueur. La clause invalide sera remplacée par une règle valable se rapprochant le plus possible de l'objectif économique et juridique initialement visé.

X. Acceptation des présentes conditions

En adhérant au Programme, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les accepter sans réserve.

XI. For et droit applicable

En cas de litige découlant des présentes conditions, les parties s'engagent avant toute autre action à rechercher un règlement à l'amiable, par voie de négociation. En cas d'échec de la négociation dans un délai de deux (2) mois à compter de la première réclamation de l'une des Parties envers l'autre, la voie judiciaire ordinaire est ouverte. Tout litige découlant du Programme En Famille, objet des présentes conditions, ainsi que leur application dans leur ensemble est soumis aux tribunaux ordinaires de Lausanne, Vaud, en Suisse. Le droit suisse est applicable, à l'exclusion de l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 et de tout conflit de lois.