Affiliation à la Swarovski Crystal Society, Conditions Générales de Vente (Modifiées en juin 2025)

1. Généralités

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent le programme de la Swarovski Crystal Society (« programme SCS ») concernant l'adhésion de nouveaux membres au 1er juin 2025 ou plus tard, ou les dispositions de renouvellement de l'adhésion au 1er juin 2025 ou plus tard. L'adhésion à la Swarovski Crystal Society est un programme commun de fidélité de Swarovski Aktiengesellschaft, Dröschstrasse 15, 9495 Triesen, Principauté du Liechtenstein, et de la société Swarovski locale responsable du pays/région de résidence des membres (nommés conjointement « Swarovski »). La société Swarovski responsable du pays/région de résidence des membres peut être située dans un autre pays/région que le pays/région de résidence des membres. L'utilisation de tout avantage lié à l'adhésion à la Swarovski Crystal Society (« adhésion ») assujettit en permanence le membre aux dispositions des présentes CGV dans leur version en vigueur et leurs modifications successives.

2. Avantages

Le programme SCS offre à ses membres des avantages exclusifs dont la possibilité d'être en contact avec votre Crystal Expert dédié pour toutes vos demandes. Swarovski communique régulièrement aux adhérents le détail de ces avantages par le biais d'un réseau de communication dont le choix relève de la seule discrétion de Swarovski. Veuillez noter qu'en fournissant certaines informations à Swarovski, telles qu'un numéro de téléphone ou une adresse e-mail, vous consentez et autorisez Swarovski et ses sociétés affiliées à vous contacter de temps à autre par téléphone, SMS, application de messagerie individuelle (même si votre ou vos numéros de téléphone figurent sur la liste d'opposition Bloctel) ou par courrier électronique pour bénéficier des avantages liés à votre adhésion sous forme de services, d'offres spéciales et d'invitations à des activités. La liste des avantages est disponible dans toutes les boutiques participantes ou en ligne dans la section SCS des swarovski.com. Les avantages peuvent changer au fil du temps.

3. Conditions

3.1. Pour pouvoir bénéficier des avantages réservés aux membres, le compte d'affiliation doit être actif au moment de l'achat/ de l'événement.

3.2. Les affiliations sont uniquement réservées à une utilisation individuelle et ne peuvent pas être transférées.

3.3. Les membres sont tenus de fournir et de mettre à jour des informations correctes et actuelles quant à leur affiliation. Ces informations comprennent le nom, le prénom, l'adresse, l'e-mail et le numéro de téléphone. Les membres peuvent changer les informations de leur compte (i) en mettant à jour les informations de leur profil de membre sur leur compte en ligne SCS, (ii) en demandant une mise à jour dans une boutique Swarovski, (iii) en contactant le Service Clients de leur pays/région de résidence (par téléphone, e-mail ou courrier). Les coordonnées sont disponibles dans la brochure d'affiliation ou en ligne sur swarovski.com/contact. Swarovski décline toute responsabilité pour le courrier, les envois postaux ou les e-mails qui pourraient se perdre, être en retard ou mal distribués.

4. Frais d'affiliation

4.1. Une adhésion est proposée pour une (1) ou trois (3) années consécutives. Le prix de l'adhésion est revu annuellement et communiqué dans le pays/région de résidence du membre en boutique Swarovski, en ligne (swarovski.com/scs) ou sur le formulaire de commande du pays/région concerné. Il est possible que Swarovski modifie le prix d'adhésion ou la période d'adhésion à tout moment, les modifications ne seront appliquées qu'aux nouvelles adhésions ou aux renouvellements.

4.2. Le prix d'une adhésion peut être facturé et/ou débité par Swarovski le jour où la période d'adhésion ou le renouvellement commence depuis le compte bancaire du membre ou par toute autre méthode de paiement applicable, en fonction de celle choisie ou disponible dans la juridiction concernée. Si un débit est refusé ou si un paiement n'est pas reçu dans les temps, le montant de l'adhésion sera considéré comme dû par le membre (dette). Dans ce cas, Swarovski se réserve le droit de suspendre l'adhésion sans préavis.

4.3. Les frais d'affiliation sont non remboursables.

5. Durée et Renouvellement

5.1. Chaque adhésion expirera automatiquement à la fin de la période d'adhésion sauf s'il prolonge cette adhésion.

5.2. Un renouvellement pendant l'adhésion en cours repousse la date d'expiration existante par le contrat de renouvellement; cette période de renouvellement commence le lendemain de la fin de la période en cours.

5.3. Swarovski fera ce qui est de son ressort pour contacter le membre avant la fin de sa période d'adhésion. Swarovski offre au membre un délai adéquat (pas plus de 2 mois) après la date d'échéance de la période d'adhésion pour renouveler l'adhésion. Une période de renouvellement commence le lendemain de la date d'expiration de la période d'adhésion précédente. Le numéro d'adhésion personnel du membre ne sera pas utilisé par un autre membre pendant 5 ans après la date d'expiration de l'adhésion.

6. Cessation

6.1. L'adhésion expire automatiquement à la fin de la période d'adhésion sauf si elle est prolongée par le membre.

6.2. Swarovski peut mettre fin à l'affiliation, ceci comprenant tous les comptes associés, sans avis préalable, pour toute raison relevant de sa seule discrétion, ceci incluant de manière non exhaustive, le fait que la poursuite de l'utilisation de cette affiliation violerait des dispositions des présentes CGV, la loi en vigueur ou nuirait à nos intérêts. Dans le cas d'une telle résiliation, le membre ne sera pas autorisé à se faire rembourser ses frais d'affiliation.

7. Clauses de non-responsabilité; limitation de la responsabilité

7.1. L'utilisation du programme SCS et de ses avantages associés se fait au seul risque du membre. Les avantages de l'affiliation sont fournis en l'état et dans la mesure de la disponibilité.

7.2. Swarovski ne garantit pas que (i) le programme SCS va satisfaire les exigences des membres, (ii) le programme SCS ne sera pas interrompu, sera disponible dans les délais, sûr et exempt d'erreurs.

7.3. Swarovski ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, fortuits, spéciaux, consécutifs ou exemplaires, ceci incluant de manière non exhaustive, les dommages de manque à gagner, perte de notoriété, d'utilisation ou de données ou autres pertes intangibles (même si Swarovski a été informé de la possibilité de tels dommages) résultant de : (i) l'utilisation ou l'impossibilité d'utilisation du programme SCS ou de ses avantages, (ii) les frais d'acquisition de biens et de services de substitution résultant de toute marchandise, donnée, information ou service acheté ou obtenu, ou des messages reçus ou des transactions conclues via l'utilisation du programme SCS, (iii) l'accès non autorisé ou la modification des données du programme SCS du membre ou (iv) tout autre problème lié au programme SCS.

7.4. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion de certaines garanties ou la limitation ou l'exclusion de la responsabilité pour les dommages fortuits, indirects ou autres. Par conséquent, certaines des limitations et exclusions précitées peuvent ne pas s'appliquer.

8. Loi en vigueur et juridiction compétente

8.1. Les présentes CGV, et les droits et obligations respectives des parties, sont régies par les lois suisses sur lesquelles elles se fondent, nonobstant les conflits de principes juridiques. La juridiction compétente est celle de Zurich, en Suisse.

9. Acceptation

9.1. Les présentes CGV, ceci incluant tous les documents auxquels il y est fait référence, constituent l'accord complet entre Swarovski et tout utilisateur SCS quant à ce programme, et prévalent sur tout autre accord, déclaration ou représentation. Les titres utilisés dans les présentes CGV servent uniquement de référence et ne peuvent affecter le sens des dispositions. Tout utilisateur d'une partie du programme SCS est considéré comme ayant accepté les conditions des présentes CGV.

10. Modification des présentes CGV

10.1. Swarovski peut changer les dispositions des présentes CGV à tout moment sans avis préalable et sans que sa responsabilité ne soit engagée en publiant les conditions générales de vente modifiées dans l'espace réservé aux membres SCS sur swarovski.com/scs. Le membre peut voir la version actuelle de ces CGV à tout moment dans cet espace. Le membre peut également recevoir une copie dans les boutiques Swarovski ou en contactant le Service Clients local.

Swarovski Crystal Society (SCS) – Politique de Confidentialité

Les provisions suivantes seront applicables pour le traitement des données par SWAROVSKI en lien avec le programme de fidélité Swarovski Crystal Society (SCS).

a) **Responsable des Données Personnelles (Contrôleur):** Les DONNÉES PERSONNELLES en lien avec l'adhésion à la SCS sont traitées par deux contrôleurs conjoints, en particulier (i) le contrôleur de l'entreprise Swarovski locale respective qui émet l'adhésion selon le formulaire d'inscription et qui reçoit les frais d'adhésion, ou, s'il est différent, l'entité Swarovski à laquelle votre adhésion est assignée, et (ii) le contrôleur de Swarovski Aktiengesellschaft, Dröschstrasse 15, 9495 Triesen, Liechtenstein. Les données personnelles recueillies seront partagées avec d'autres entreprises du groupe Swarovski et certaines parties tierces comme indiqué dans cette Politique de confidentialité.

b) **Traitement des Données Personnelles et Source:** Swarovski recueille et enregistre les données personnelles obligatoires fournies dans le formulaire d'inscription à la SCS (qui comprennent mais ne sont pas nécessairement limitées aux titre, nom, coordonnées, date de naissance, numéro de membre existant de la SCS, langue préférée, informations liées aux commandes, ainsi qu'au nom, coordonnées et numéro de membre de la SCS de l'acheteur du cadeau, le cas échéant) par le membre de la SCS lui-même ou par la personne qui achète une adhésion SCS en cadeau et fournit à Swarovski les DONNÉES PERSONNELLES du membre de la SCS (« Données du formulaire »). En outre, Swarovski recueille aussi toutes les Données Personnelles fournies volontairement par le client dans la zone en ligne réservée aux membres ou par ses interactions avec nous en boutique, par téléphone, e-mail, chat ou en ligne: styles/intérêts (par ex. concernant les Bijoux et Accessoires, la Décoration d'intérieur, les Figurines et Objets à collectionner et/ou les Montres; style Classique), données en lien avec vos rendez-vous, comptes sur réseaux sociaux (et informations associées recueillies à travers la connexion aux réseaux sociaux), listes de souhaits, genre, adresse IP et identifiants en ligne. Swarovski reçoit ces DONNÉES PERSONNELLES via les points de vente où l'adhésion est commandée et payée. Un numéro d'adhésion unique, attribué à chaque nouveau membre de la SCS, est suivi pour connaître les dates de commencement et de renouvellements, les options de service et d'envoi de courrier choisies par le membre de la SCS, les services fournis (y compris les cadeaux envoyés) et, le cas échéant, des données supplémentaires concernant l'utilisation par le membre de la SCS des offres et courriers en ligne proposés par le Groupe Swarovski

(par ex. taux d'ouverture des newsletters, taux de clics, pages Internet visitées, interactions sur les réseaux sociaux), les variables des interactions (telles que les taux de clics, l'heure d'interaction ou de l'interaction sur les réseaux sociaux). En outre, le cas échéant, avec votre accord, quand les fonctionnalités de chat et de vidéo sont activées par l'acceptation des cookies, Swarovski offre la possibilité de communiquer avec Swarovski (par chat ou appels vidéo). L'utilisation de cette technologie nous permet de localiser les visiteurs et de leur proposer l'option d'interagir avec nous par chat personnalisé ou appels vidéo pendant desquels nous pouvons souligner et recommander des produits qui répondent au mieux aux attentes et préférences d'un visiteur. Cette utilisation sera associée au suivi de l'expérience des membres de la SCS sur le SITE INTERNET (y compris le suivi en direct de leur navigation sur le SITE INTERNET ou sur l'application mobile) pour permettre à Swarovski d'aider les membres de la SCS pendant qu'ils consultent le site www.swarovski.com. Il est aussi possible que Swarovski gère les informations de paiement, directement ou via un tiers, si nécessaire pour le paiement de l'adhésion SCS. En outre, Swarovski enregistre l'historique des achats de chaque membre de la SCS, sous forme d'articles achetés (désignation du produit, prix) ainsi que le lieu et la date d'achat. L'historique d'achat n'est enregistré que si le numéro du membre de la SCS est communiqué au moment du paiement pour les achats effectués dans les boutiques proposant le programme SCS. Dans la boutique en ligne, un client inscrit doit activer son compte en ligne en créant un compte en ligne. L'historique d'achats d'un client inscrit est enregistré si le numéro de compte est mentionné au moment de l'achat ou si le client inscrit effectue un achat lorsqu'il est connecté à son compte en ligne. Swarovski recueille et sauvegarde aussi tout bon envoyé au membre de la SCS et, le cas échéant, d'autres données concernant l'utilisation par le membre de la SCS des offres et communications en ligne du Groupe Swarovski (par ex. taux d'ouverture de la newsletter, taux de clics, pages Internet consultées, interaction sur les réseaux sociaux). Si Swarovski considère que deux adhésions SCS différentes appartiennent au même individu, ou si une requête valide a été reçue, il se peut que Swarovski les fusionne.

c) **Objetif du traitement:** SWAROVSKI recueille et traite les données personnelles des membres du programme de fidélité en particulier pour les objectifs suivants également:

- administration des adhésions à la SCS;
- opérations de la SCS, en particulier proposer des avantages et offrir des conditions spéciales, participer à des enquêtes, demander du feedback et agir sur les réseaux sociaux;
- personnalisation et unification de l'expérience client sur tous les canaux (boutiques Swarovski, swarovski.com, communication par e-mail, réseaux sociaux);
- transmission des informations pertinentes et un contenu marketing personnalisé;
- optimisation de la stratégie de marketing et de communication de Swarovski;
- communication non-marketing comprenant, mais sans s'y limiter : changements liés à notre Politique de confidentialité, Conditions Générales et/ou Conditions d'utilisation; modifications générales d'un produit et services offerts; vérification de compte; réinitialisation de mot de passe; ou une information liée à des incidents pouvant affecter nos services;
- proposition d'offres personnalisées, d'assistance et de conseils concernant produits et services;
- proposition d'invitations à des événements spéciaux et promotions réservées aux clients inscrits;
- participation à des enquêtes demandant les feedbacks des clients sur tous les canaux (boutiques Swarovski, swarovski.com, email, réseaux sociaux).

Dans les boutiques participantes, l'adhésion SCS permet aux membres SCS de profiter d'un conseil client approfondi dans lequel, sur présentation du numéro de compte, le conseiller de vente peut accéder aux données du client inscrit et lui fournir des conseils de vente supplémentaires en fonction de ses achats précédents, des styles/intérêts sélectionnés ou de sa liste de souhaits. Sur présentation du numéro d'adhésion SCS, de l'adresse e-mail ou du nom et de la date de naissance du client inscrit (ou de tout autre élément unique d'identification), le conseiller de vente de la boutique ou le représentant du service clientèle concerné a accès à l'historique d'achats et à la liste de souhaits sauvegardés du client inscrit en question. Swarovski peut utiliser les données personnelles de certains membres pour leur proposer une aide et des conseils personnalisés, et pour les mettre en contact avec un Crystal Expert dédié pour toute demande qu'ils auraient par téléphone (y compris via SMS et les applications de messagerie individuelle telles que WhatsApp, Line), e-mail ou par toute autre canal de communication préféré choisi et communiqué à Swarovski. Les membres peuvent décider s'ils souhaitent bénéficier de ce type de services. Veuillez noter qu'en fournissant certaines informations à Swarovski, tels que votre numéro de téléphone ou adresse e-mail, vous consentez et autorisez Swarovski et ses affiliés à vous contacter de temps à autre par téléphone, SMS, applications de messagerie individuelle (même si votre/vos numéros(s) de téléphone sont sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique) ou par e-mail pour les divers avantages liés à votre adhésion tels que services, offres spéciales et invitations à des activités. Cet accord peut être retiré à tout moment. Les données personnelles recueillies sont utilisées par Swarovski pour administrer et gérer l'adhésion (y compris à des fins de comptabilité et de paiement), pour offrir au membre les avantages et autres services inclus avec l'adhésion (la base légale étant l'adhésion) et pour offrir au membre de la SCS des communications commerciales (telles que les newsletters, des informations sur les produits, des services et offres exclusifs du Groupe Swarovski) par e-mail, courrier, SMS ou appel téléphonique selon les informations de contact fournies par le membre (pour lesquelles Swarovski s'appuie sur l'accord du membre de la SCS, qui peut être retiré à tout moment). Dans tous ces cas, il est possible que Swarovski personnalise les informations envoyées au membre afin que celui-ci reçoive, lorsque cela est possible, des informations que Swarovski considère intéressantes pour lui. À ces fins, SWAROVSKI analyse les Données du Formulaire (et en particulier les informations relatives à l'âge, au genre, aux intérêts et aux préférences) et d'autres informations pouvant être tirées de l'historique des achats, les variables des interactions (telles que les taux de clics, l'heure d'interaction ou de l'interaction sur les réseaux sociaux), les interactions avec notre SITE INTERNET et l'activité de navigation, déduites des données liées à l'interaction ou ayant été volontairement fournies à SWAROVSKI par le membre de la SCS à tout moment ultérieur. Pour proposer cette information personnalisée présentant un intérêt pour le membre SCS, SWAROVSKI peut mener des activités de profilage publicitaire. Le profilage publicitaire est défini comme tout type de traitement automatisé des données personnelles en vue d'évaluer certains aspects personnels liés à une personne, en particulier pour analyser ou prédire des éléments tels que des préférences, intérêts ou comportements possibles d'une personne. En outre, Swarovski peut utiliser les données personnelles pour se conformer à ses obligations légales et, dans le cas où il y aurait un intérêt légitime, à des fins de statistiques et de recherche, notamment pour mieux comprendre les membres SCS, effectuer des analyses de consommateurs et de marché, améliorer le programme SCS ainsi que développer de nouveaux produits et services. Les communications non-marketing peuvent encore être envoyées même si vous avez choisi de ne pas recevoir certaines communications marketing, parce qu'elles peuvent être nécessaires pour l'exécution d'un contrat avec vous, pour répondre à des obligations légales ou pour des exigences de sécurité. Nous vous enverrons aussi une note personnelle pour votre anniversaire si vous nous communiquez votre date de naissance.

d) **Divulgar des Données Personnelles:** Dans le cadre du traitement des données personnelles en relation avec la SCS, SWAROVSKI pourra notamment divulguer des données aux destinataires des catégories suivantes:

- PARTENAIRE, y compris les partenaires commerciaux, de marketing et de promotions (ainsi que les partenaires de réseaux sociaux) et toutes les boutiques de vente participantes et autres revendeurs spécialisés autorisés, que leur entreprise soit gérée ou non par SWAROVSKI ou par tout autre partenaire de vente ou de coopération; étant entendu que ces boutiques peuvent se trouver dans n'importe quel pays/région du monde et peuvent utiliser les données reçues de SWAROVSKI uniquement dans le but d'effectuer des opérations SCS, y compris des offres personnalisées pour des clients inscrits et pour communiquer avec des MEMBRES au nom de Swarovski;
- Tiers y compris des partenaires en marketing et réseaux sociaux en vue de proposer du contenu marketing personnalisé ainsi que pour l'optimisation de la stratégie de marketing et de communication;
- à une entreprise SWAROVSKI à laquelle le traitement des données (exploitation de la base de données) concernant la SCS a été sous-traité concernant l'aspect technique (gestionnaires).

SWAROVSKI peut divulguer vos données personnelles au sein de SWAROVSKI ainsi qu'à des tiers et dans chaque pays/région du monde, y compris tous les pays/régions dans lesquels SWAROVSKI est représenté par des entreprises du Groupe, affiliées ou autres bureaux et représentants ainsi qu'à des pays/régions dans lesquels les fournisseurs de service de SWAROVSKI traitent ses données (voir l'ANNEXE 2, dans sa version mise à jour disponible ici: www.swarovski.com/fr-FR/s-dataprotection/Politique-De-Confidentialite/). Si tel est le cas, Swarovski garantira un niveau de protection adéquat.

e) **Droits des personnes concernées:** Les membres de la SCS et les personnes qui offrent une adhésion à un tiers ont le droit de demander à tout moment à Swarovski des informations liées aux données personnelles qu'ils ont enregistrées, ainsi que d'autres informations comme prévu par la loi applicable sur la protection des données. Ils ont aussi le droit de demander de modifier, limiter ou supprimer leurs informations personnelles, ou de demander une copie des informations personnelles. Si vous souhaitez exercer vos droits concernant l'inscription à la newsletter, l'accès aux données ou la suppression des données, n'hésitez pas à contacter notre équipe du Service Clients à Customer_Service_FR@swarovski.com (France) ou Customer_Service_BE@swarovski.com (Belgique, Luxembourg), qui se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions. Veuillez noter que nous pourrions vous demander de vérifier votre identité avant de vous autoriser à accéder à vos informations personnelles.

f) **Conservation des Données:** Les Données Personnelles seront retenues et utilisées pendant toute la durée de l'adhésion; par la suite, elles seront retenues aussi longtemps que nécessaire aux fins citées précédemment, mais pour une période n'excédant pas cinq ans, sauf si des raisons légales l'imposent. L'historique d'achat est généralement enregistré pour une période de cinq ans. Par exception à cette règle, l'historique d'achats des produits exclusifs de la SCS sera conservé pendant l'intégralité de l'adhésion afin de reconnaître la valeur du membre pour la Society. Dans le cas où un membre SCS ne souhaite pas que son historique des produits exclusifs à la SCS soit conservé au-delà de 5 ans, il peut en demander la suppression en contactant notre équipe du Service Clients et en informant de son souhait explicite de voir son historique supprimé.

g) **Mises à jour et Informations Supplémentaires:** Pour les mises à jour concernant les informations fournies dans cette Politique de Confidentialité des Données, et, le cas échéant, les autres informations obligatoires imposées par un pays/région, ainsi que les informations obligatoires issues du Règlement relatif à la protection des données de l'UE, et pour toutes incertitudes portant sur le transfert d'informations personnelles à l'étranger, la conservation, la sécurité de vos informations personnelles et toutes autres questions liées à la protection de la vie privée qui ne sont pas explicitement stipulées dans le cadre de cette Politique de Confidentialité des Données, veuillez vous référer à la Politique de Confidentialité sur www.swarovski.com le cas échéant.