

CONDITIONS D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

« CLUB FIDÉLITÉ – NOUVELLE ÉDITION »

Entrée en vigueur le 10/07/26

1. Préambule

1.1. Le présent programme de fidélité a été élaboré par les sociétés ci-après désignées :

- **Krispy Kreme Doughnuts France SAS**, société par actions simplifiée, au capital social de 7.001.000 euros, ayant son siège social sis 21 rue de Rocroy – 75010 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 918 527 557, ayant pour numéro de TVA intra-communautaire : FR87918527557, représentée par Glaze International Holding LTD en qualité de Président, dûment habilité aux fins des présentes,

- **DOUGHNUTS MANUFACTURING & RETAIL**, société par actions simplifiée, au capital de 10.000 euros, dont le siège social est sis 21 rue de Rocroy 75010 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 980 498 901, ayant pour numéro de TVA intra-communautaire : FR39980498901 , représentée par la société par actions simplifiée Krispy Kreme Doughnuts France, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 918 527 557, elle-même représentée par Glaze International Holding LTD en qualité de Président,

Krispy Kreme Doughnuts France SAS et Doughnuts Manufacturing & Retail étant ci-après désignées ensemble « Krispy Kreme ».

Krispy a mis en place un programme de fidélité disponible via l'application mobile Krispy Kreme disponible en France (ci-après l'« **Application** »), le programme de fidélité étant destiné à la clientèle des produits Krispy Kreme en France métropolitaine sous certaines conditions ci-après définies (le « **Programme de Fidélité** »).

1.2. Les présentes conditions d'utilisation (ci-après dénommées les « **Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité** ») ont pour objet de fixer les modalités d'adhésion et de fonctionnement du Programme de Fidélité. Toute personne adhérant au Programme de Fidélité est réputée avoir pris connaissance des présentes Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité et les avoir acceptées sans réserve.

2. Objet

Le Programme de Fidélité est valable uniquement pour des achats réalisés dans les magasins de l'enseigne Krispy Kreme situés en France métropolitaine sous l'enseigne Krispy Kreme (ci-après le(s) « **Magasin(s)** »).

Ne sont actuellement pas éligibles aux avantages du Programme de Fidélité ni décomptés dans le cadre du Programme de Fidélité les achats en produits Krispy Kreme effectués via des plateformes partenaires (telles Uber Eats) ou encore au sein de grandes surfaces (supermarchés, hypermarchés,

magasins détaillants alimentaires). Dans l'hypothèse où Krispy Kreme viendrait à permettre la commande de Produits en « retrait Magasin » ou en livraison directement depuis l'Application, le Membre pourra alors cumuler des points fidélité sur les achats en Produits (mais pas sur les frais de livraison).

Le Programme de Fidélité permet à aux personnes y adhérant dans le respect des présentes Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité (ci-après le(s) « **Membre(s)** ») de cumuler des points lors de leur adhésion au Programme de Fidélité et/ou lors de la réalisation d'achats en Magasin ou afin d'obtenir des récompenses (ci-après « **Récompense(s)** ») et, le cas échéant, de recevoir à l'occasion d'événements particuliers des cadeaux (ci-après « **Cadeaux** ») conformément aux dispositions des articles 5 et 6 des présentes Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité .

En lien avec le Programme de Fidélité, l'Application permet également aux Membres de bénéficier de la possibilité de profiter de récompenses particulières obtenues lors de jeux-concours temporaires organisés par Krispy Kreme.

3. Adhésion

3.1. L'adhésion au Programme de Fidélité est soumise aux conditions suivantes :

- être une personne physique majeure (18 ans et plus) ;
- disposer d'un numéro de téléphone portable français (France métropolitaine) dûment attribué ;
- avoir téléchargé l'Application et dûment complété le formulaire d'inscription ;
- avoir accepté les Conditions d'utilisation de l'Application, la politique de confidentialité et les présentes Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité.

Il n'est pas possible d'adhérer au Programme de Fidélité au nom d'une personne morale (entreprise, organisation professionnelle, association, ...).

3.2. Une seule demande d'adhésion par personne physique sera prise en compte. Krispy Kreme pourra, en cas de doute quant à la personne se déclarant Membre du Programme de Fidélité, demander à tout moment tout document permettant de justifier de son identité à la personne.

3.3. L'inscription au Programme de Fidélité n'est pas conditionnée à un paiement et est à effectuer uniquement sur l'Application qui permet son utilisation. Pour adhérer au Programme de Fidélité, l'adhérent doit disposer d'un smartphone iOS ou Android connecté à Internet permettant de télécharger l'Application et de créer un compte en cliquant sur l'onglet « inscrivez-vous ».

La personne souhaitant devenir Membre sera alors invitée à compléter le formulaire d'inscription recueillant les informations listées à l'article 4 des Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité.

Une fois rempli, la personne souhaitant devenir Membre sera invitée à prendre connaissance et accepter les présentes Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité en cochant la case prévue à cet effet.

3.4. Les formulaires d'inscription contenant des données incomplètes ou erronées ne seront pas pris en compte. Le Membre est garant de l'exactitude des données qu'il renseigne lors de son inscription et doit informer Krispy Kreme, dans les meilleurs délais, de toute modification de ses données par e-mail : fidelite@krispykreme.fr. Le Membre pourra également modifier ses informations personnelles directement dans son compte client sur l'Application.

3.5. L'adhésion au Programme de Fidélité implique l'acceptation des présentes Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité par le Membre.

- 3.6.** Il est également précisé que l'inscription au Programme de Fidélité permet à l'utilisateur de recevoir – sous réserve du choix exprimé - des informations concernant l'actualité de Krispy Kreme en France via l'Application ou par SMS et/ou par e-mail.
- 3.7.** Pour se connecter à l'Application une fois inscrit, le Membre doit disposer d'un smartphone doté de l'Application et connecté à internet, s'identifier en cliquant sur « Se connecter » sur l'accueil de l'Application, renseigner son numéro de téléphone puis indiquer le code envoyé par SMS permettant de l'identifier. Il est à cet égard précisé que le Membre demeurera connecté à l'Application tant qu'il n'effectue pas la démarche de déconnexion.

4. Données personnelles

4.1. L'inscription au Programme de Fidélité implique que le Membre transmette les informations listées ci-dessous sur l'Application.

Les champs suivants, signalés par un astérisque (*), devront obligatoirement être renseignés lors de l'adhésion :

- Prénom
- Nom
- Date de naissance
- Numéro de portable français valide
- Adresse e-mail
- Code postal

En outre, il sera proposé au Membre d'accepter de recevoir des offres SMS ou des e-mails marketing concernant notamment l'actualité de Krispy Kreme (ouverture de magasin, nouveaux doughnuts, offres exclusives réservées aux membres).

4.2. Les informations collectées lors de l'adhésion et de l'utilisation du Programme de Fidélité font l'objet d'un traitement par les services de Krispy Kreme, destiné à :

- prendre en considération les adhésions et gérer le Programme de Fidélité ;
- remettre aux Membres les Récompenses le cas échéant dues ;
- communiquer au Membre des informations et newsletters réservées aux membres du programme de fidélité portant sur les avantages découlant du programme de fidélité, et – sous réserve que celui-ci y ait expressément consenti – des informations et offres commerciales et promotionnelles sur le réseau Krispy Kreme en France. Le Membre pourra, à tout moment, décider de retirer son consentement en suivant le lien de déconnexion figurant dans chaque communication et/ou en adressant un mail à l'adresse suivante : dpo@krispykreme.fr et/ou en écrivant au siège social de Krispy Kreme).

Les informations relatives aux traitements des données du Membre figurent dans la Charte de Protection des données disponible [ici](#).

Nous collectons notamment ces données à des fins de prospection commerciale, afin de vous adresser par courriel de la prospection commerciale dans le cadre du programme de fidélité. En souscrivant au programme de fidélité, vous recevrez ainsi de la prospection commerciale soit parce que vous y avez expressément consenti soit parce qu'elle se rapporte à des produits similaires à ceux que vous avez précédemment achetés. Vous pouvez toutefois, à tout moment, vous opposer à un tel traitement.

4.3. Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel (découlant notamment du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles

entré en vigueur le 25 mai 2018 et de la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée), le Membre dispose :

- d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données à caractère personnel,
- d'un droit à la limitation du traitement de ses données,
- d'un droit d'opposition au traitement de ses données et à leur utilisation à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données post-mortem,
- d'un droit de s'opposer à la réalisation de mesures de profilage,
- d'un droit de retirer son consentement à tout moment pour les traitements fondés sur le recueil de celui-ci,

qu'il peut exercer en adressant un courriel à l'adresse dpo@krispykreme.fr en joignant un justificatif d'identité.

Le Membre peut également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés ("CNIL").

5. Acquisition de points fidélité

5.1. Le Membre cumulera des points dans les cas et sous les conditions suivantes :

- pour chaque achat effectué en Magasin : un (1) euro TTC dépensé donne droit à un (1) point fidélité crédité (1 euro TTC = 1 point) ;
- Krispy Kreme pourra proposer aux Membres de bénéficier de points fidélité ponctuellement dans des cas différents de ceux découlant des achats réalisés en Magasin : les conditions d'octroi de ces points fidélité seront précisées au cas par cas par Krispy Kreme.

5.2 Le cumul de points fidélité est déclenché dès la date d'adhésion au Programme de Fidélité sous réserve que le Membre ait scanné le QR Code présent dans son espace lors de son achat. A chaque passage en caisse ou sur borne – s'il souhaite cumuler des points et bénéficier de ses avantages, le Membre doit ouvrir son application Krispy Kreme, afficher le QR code et le scanner sur le lecteur. Pour des raisons de sécurité, ce QR code d'identification est régénéré toutes les 24h. Il est expressément convenu que Krispy Kreme ne permettra pas aux Membres ayant effectué des achats avant leur inscription de bénéficier du cumul de point a posteriori.

5.3 Pour que le Membre puisse, lors d'achats effectués en Magasin, faire créditer les points de fidélité sur son compte, il doit lors de son passage en caisse se connecter à l'Application et présenter son QR Code d'identification ou communiquer son numéro de téléphone portable à l'équipier se trouvant en caisse.

À noter, pour tout achat effectué au moyen des caisses en libre-service des Magasins Krispy Kreme, et dans la mesure où celles-ci ne permettraient pas au Membre de scanner son QR Code d'identification, le Membre devra se rendre sur les caisses du Magasin afin qu'un vendeur procède à l'association du compte afin que les points de fidélité puissent être crédités.

5.4. À défaut de présentation par le Membre de son QR Code d'identification lors de son passage en caisse, le Membre pourra cumuler les points acquis lors de ses achats à condition de contacter le support du Programme de Fidélité en remplissant le formulaire « Nous contacter » sur l'Application dans le mois suivant la date d'achat. Un justificatif (ticket de caisse ou de carte bancaire) devra être fourni à cette occasion. Sous réserve que ce justificatif n'ait pas déjà servi à l'allocation de points, le Membre se verra crédités les points afférents.

5.5. Les points cumulés sont valables pour une durée d'un an à compter de la date d'achat à l'origine de leur crédit sur le compte de fidélité du Membre. À l'expiration de cette durée, ils sont automatiquement déduits du solde de points du Membre dans l'Application.

5.6. Le Membre peut, à tout moment, prendre connaissance du solde de points fidélité lors de sa connexion sur l'Application.

6. Récompenses et Cadeaux attribués aux Membres du Programme de Fidélité

6.1. Principes communs aux Récompenses et Cadeaux

Les Récompenses et Cadeaux dont bénéficient les Membres sont personnels, non cessibles et valables uniquement en Magasin.

Pour bénéficier des Récompenses et Cadeaux, le Membre devra se connecter à l'Application puis présenter son QR code en caisse ou sur borne de commande ou communiquer son numéro de téléphone portable à l'équipier se trouvant en caisse, ce qui lui permettra de voir ses récompenses éventuelles sur l'écran de la caisse.

Certaines Récompenses et Cadeaux ont une durée de validité limitée : lesquelles seront dûment communiquées aux Membres.

Un e-mail et/ou un SMS et/ou une notification pourront – sous réserve des choix exprimés par les Membres – également être adressés aux Membres afin de les informer de l'arrivée de nouveaux produits, de l'ouverture de nouveaux magasins ou d'offres exclusives applicables dans le cadre du Programme de Fidélité.

6.2. Récompenses liées au cumul de points

Les points cumulés par les Membres leur permettront de bénéficier de Récompenses correspondants à des produits disponibles en Magasin dans les conditions ci-après spécifiées :

Pour 20 points : 1 doughnut au choix (sauf exceptions mentionnées en magasin)

Pour 30 points : 1 planche de stickers

Pour 40 points : 1 boisson chaude gourmande taille classique (latte, cappuccino, chocolat) hors supplément

Pour 50 points : 1 tote bag au choix parmi les modèles Logo Paris et Plaque Street selon les stocks disponibles

Pour 65 points : 1 formule gourmande (offre gourmande : 1 boisson chaude gourmande taille classique + 1 doughnut au choix)

Pour 85 points : 1 porte-clé au choix parmi les modèles Hot Now et Sprinkles

Pour 100 points : 1 bon d'achat de 10 euros (soit 10€ de réduction sur le ticket sans minimum d'achat, non fractionnable)

Pour 150 points : 1 boîte de 6 doughnuts au choix (Original Glazed, Découverte, ou A Composer)

Pour 200 points : 1 boîte de 12 Original Glazed ou Découverte

Pour 250 points : 1 boîte de 12 doughnuts A Composer ou Edition Limitée

Ces Récompenses seront exclusivement remises au Membre en Magasin.

Pour pouvoir en bénéficier, le Membre devra – depuis l'Application – convertir ses points en Récompenses.

Le retrait des Récompenses devra être effectué dans le délai de trente (30) jours suivant la date à laquelle le Membre a effectué la conversion de ses points en récompense.

6.3. Cadeaux liés à l'adhésion

En plus du cumul de points, les Membres du Programme de Fidélité se verront attribués des dotations produits dans les cas et conditions ci-après :

- **Cadeau de bienvenue** : chaque Membre qui finalise son inscription au Programme de Fidélité en complétant le formulaire dédié et acceptant les présentes Conditions d'Utilisation sur l'application Krispy Kreme France recevra sur son compte fidélité un doughnut au choix offert, hors exceptions mentionnées sur le site <https://krispykreme.fr/menu/> ou en Magasin, dès un doughnut acheté soit 2,5 € d'achat en Magasin. Le doughnut doit être retiré par le Membre au plus tard avant l'expiration d'un délai de 15 jours suivant l'émission du cadeau.
- **Cadeau anniversaire** : Tout client ayant renseigné sa date de naissance se verra offrir en Magasin, le doughnut de son choix, hors exceptions mentionnées sur le site <https://krispykreme.fr/menu/> ou en Magasin et ce, sans obligation d'achat. Le doughnut doit être retiré par le Membre au plus tard avant l'expiration d'un délai de 15 jours suivant sa date d'anniversaire.

Les Récompenses et Cadeaux sont susceptibles d'évoluer en fonction de l'évolution de notre programme de fidélité. Le détail des avantages est mis à jour sur <https://krispykreme.fr/programme-de-fidelite/> ou via l'application.

6.4. Cas spécifiques des lots attribués dans le cadre de jeux concours :

Krispy Kreme et/ou les Magasins sous enseigne Krispy Kreme peuvent être amenés à réaliser des opérations de fidélisation de la clientèle.

À cet effet, les sociétés exploitantes d'un Magasin peuvent notamment mettre en place des jeux-concours dénommés « Golden Tickets » visant à attribuer un lot aux participants selon leur rang de participation ou « Scratch Cards¹ » visant à attribuer aux Membres du Programme de Fidélité des cartes à gratter via l'Application et dont une certaine proportion sera gagnants.

Les lots liés aux Golden Tickets et Scratch Cards seront exclusivement remis aux gagnants par les Magasins participant au jeu concerné et ne pourront en aucun cas être remis à une autre personne que les gagnants.

Pour se voir remettre son lot, le Membre gagnant devra se rendre aux caisses du magasin organisateur du jeu, faire scanner par le vendeur son QR code d'identification ou communiquer son numéro de téléphone à l'équipier se trouvant en caisse.

Le gain apparaîtra automatiquement.

Les lots doivent être retirés dans les délais prévus par le jeu concours. En l'absence de retrait du lot, aucun avoir ni remboursement ni compensation quelconque ne pourra avoir lieu. Tout lot non retiré sera considéré comme abandonné par le gagnant.

6.5. Cas spécifiques des salariés Krispy Kreme et/ou des sociétés partenaires bénéficiant d'avantages tarifaires :

Les salariés de Krispy Kreme ainsi que les salariés de certaines sociétés ayant conclu avec Krispy Kreme un accord spécifique en ce sens ne peuvent – tant qu'ils demeurent salariés de ladite entreprise -

¹ Cartes à gratter

bénéficier d'avantages tarifaires dans les conditions prévues par leur entreprise conformément aux accords conclus avec Krispy Kreme et sous réserve que ces accords soient encore en vigueur.

Ces salariés seront amenés à utiliser l'Application afin de pouvoir bénéficier des avantages découlant de leur statut d'employés de ces entreprises.

Le code d'identification qui leur sera attribué permettant d'établir qu'ils sont salariés de l'entité concerné au sein de l'Application.

En cas de cessation de leur contrat de travail pour quelque cause que ce soit, l'avantage tarifaire relié au code communiqué à l'ancien salarié sera supprimé sans que cela ne vienne remettre en cause l'adhésion du Membre.

7. Résiliation, modification et suppression du Programme de Fidélité

7.1. Résiliation par le Membre

Dans le cas où le Membre ne souhaiterait plus bénéficier du Programme de Fidélité, il pourra désactiver son compte directement depuis l'Application ou par courrier à l'adresse figurant en en-tête des présentes ou e-mail à l'adresse suivante : dpo@krispykreme.fr

Le cas échéant, Krispy Kreme désactivera le compte du Membre à compter de la réception de la notification envoyée par le Membre et procédera à la suppression de ses données.

La désactivation du compte entraînera la perte définitive des points cumulés et des avantages acquis ou associés au compte, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Membre.

7.2. Résiliation par Krispy Kreme

De son côté, Krispy Kreme pourra désactiver l'adhésion au Programme de Fidélité de tout Membre qui ne respecterait pas les termes et obligations découlant des présentes Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité et/ou qui aurait fait un usage abusif ou fallacieux des Récompenses, Cadeaux et Lots et/ou en cas de fraude ou de tentative de fraude du Membre sur l'Application ou en Magasin, et/ou en cas de nombre anormalement élevé de transactions sur une même journée et/ou en cas d'inscription multiple au Programme de Fidélité par une même personne laissant présumer que le Membre concerné n'agit pas à des fins personnelles.

Le cas échéant, Krispy Kreme notifiera sa décision par e-mail au Membre.

La désactivation du compte Membre entraînera la perte définitive des points cumulés et des avantages acquis ou associés au compte, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Membre.

7.3. Modification du Programme de Fidélité

Le Programme de Fidélité pourra faire l'objet d'évolutions notamment concernant le barème de cumul de points et la nature des avantages (Cadeaux, Récompenses, attribution de lot). Le cas échéant, ces évolutions donneront lieu à une modification des Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité.

Krispy Kreme en informera le Membre par e-mail ou sur l'Application au moins quinze (15) jours à l'avance.

Le Membre aura alors la possibilité – soit de maintenir son adhésion au Programme de Fidélité en acceptant les Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité telles que modifiées par Krispy Kreme – soit de décider de ne plus bénéficier du Programme de Fidélité, dans les conditions prévues à l'article 7.1 ci-dessus.

7.4. Suppression du Programme de Fidélité :

Krispy Kreme pourra supprimer le Programme de Fidélité, à condition d'en informer le Membre par e-mail ou par SMS au moins un mois à l'avance. Dans cette hypothèse, le Membre pourra bénéficier des avantages correspondants pendant un délai d'un mois à compter de la cessation du Programme de Fidélité, sans pouvoir continuer à cumuler le montant de ses achats. À défaut d'utilisation de ces avantages (Cadeaux, Récompenses, attribution de lots), ceux-ci seront définitivement perdus, et le Membre ne pourra prétendre à aucune restitution ou indemnisation.

8. Droit applicable et réclamations

Les présentes Conditions d'utilisation du Programme de Fidélité sont soumises au droit français. Tout litige qui ne pourrait être résolu de façon amiable sera porté devant le Tribunal compétent selon les dispositions du droit commun en la matière.

Le Membre dispose de la possibilité de faire appel à un Médiateur de la consommation, dans les conditions prévues aux articles L.611-1 et suivants du Code de la Consommation.

À ce titre, les participants sont informés de ce que la Société organisatrice choisit AME CONSO. Ainsi, en cas de litige, vous pourrez déposer votre réclamation :

- sur le site : www.mediationconso-ame.com où
- par voie postale en écrivant à : AME CONSO, 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris