

**CONTRAT DE GESTION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ  
CARLO APP BUSINESS**

**INDEX**

**1. Le contrat**

- 1.1 Qu'est-ce que ce document ?
- 1.2. Quels sont les différents partis concernés dans ce contrat ?
- 1.3. Quand est-ce que ce contrat entre en vigueur ?
- 1.4. Quelle est la durée de ce contrat ?
- 1.5. Comment ce contrat peut-il être modifié ?
- 1.6. Pouvez-vous céder ce contrat ?

**2. Services de Carlo**

- 2.1 Quels sont les services Carlo ?

**2.2 Le programme de fidélité Carlo**

- 2.2.1 Qu'est-ce que le programme de fidélité Carlo ?
- 2.2.2. Quelle est la portée territoriale du programme de fidélité Carlo ?
- 2.2.3. En quoi consiste la gestion du programme de fidélité Carlo ?
- 2.2.4. Que devez-vous faire pour accepter un paiement par le biais du programme de fidélité Carlo ?

**2.3 L'application Carlo App Business**

- 2.3.1 Qu'est-ce que l'application Carlo App Business et en quoi est-elle différente de l'application Carlo App ?
- 2.3.2. Quelles informations obtiendrez-vous par le biais de votre application Carlo App Business ?

**2.4. Accès aux services de paiement fournis par Carlo et Lemonway**

- 2.5. Comment puis-je accéder aux services de Carlo ?
- 2.6. L'accès permanent et sans erreur aux services Carlo est-il garanti ?

**3. Coût, paiements et montants dérivés des services de Carlo**

- 3.1. Comment et quand recevrez-vous les montant correspondants aux achats effectués par le biais du programme de fidélité Carlo dans votre commerce ?
- 3.2. Quel est le prix des services Carlo, qui le paie et comment ?
- 3.3. Si 3 % est le prix des services Carlo, qu'advient-il de la remise restante de 10 % que vous ne recevrez pas sur chacune de vos ventes Carlo App ?

**4. Autres obligations**

**5. Si vous rencontrez un problème**

- 5.1. Les retours, échanges et remboursements de produits ou services achetés par l'intermédiaire de Carlo App
- 5.2 Quel est le délai pour déposer une plainte et quelles en sont les conséquences ?
- 5.3 Notre responsabilité en vertu du présent contrat
- 5.4. Suspension des services Carlo
- 5.5. Droit applicable et juridiction
- 5.6. Nullité partielle et divisibilité

**6. Autres aspects de ce contrat**

- 6.1. Propriété intellectuelle et industrielle
- 6.2. Qu'advient-il des données personnelles ?
- 6.3. Comment communiquons-nous ? Coordonnées de contact

**Annexe : exemple d'une vente réalisée avec le programme de fidélité Carlo**

## **1. Ce contrat**

### **1.1. Qu'est-ce que ce document ?**

Ce document constitue le contrat qui régit les droits et les obligations que vous et nous aurons en relation avec les Services Carlo, tels que nous les définissons. Ce contrat est le seul document valable à cette fin et, par conséquent, il prévaut sur tout autre document, transaction ou offre.

### **1.2. Quels sont les différents partis concernés dans ce contrat ?**

D'un côté, vous, le "Commerçant". Vous êtes une personne, physique ou morale, agissant dans votre domaine professionnel ou d'activité.

D'autre part, nous, Carlo. Nous sommes les fournisseurs de Carlo App et, juridiquement, nous sommes enregistrés en tant que Société à Responsabilité Limitée sous le nom de CARLO TECHNOLOGIES auprès du Répertoire du Commerce et de l'Industrie de Monaco avec le numéro 21S08828. Notre siège social se trouve à Monaco, au 42 boulevard d'Italie. Nous pouvons céder notre position en vertu des présentes conditions générales en vous en informant en temps voulu.

De plus, Lemonway est agent dans ce contrat. Lemonway est un établissement de paiement, enregistré sous le numéro 16568 auprès de la Banque de France - ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), qui est chargé d'effectuer toutes les opérations de paiement nécessaires au programme de fidélité Carlo.

Enfin, vos clients. Ce sont ceux qui effectuent des achats dans votre établissement en utilisant l'application Carlo App.

### **1.3. Quand est-ce que le présent contrat entre en vigueur ?**

Bien que vous lisiez et acceptiez le présent contrat au moment de votre inscription au programme de fidélité Carlo, le contrat n'entrera pas en vigueur tant que vous n'aurez pas accompli certaines étapes supplémentaires : principalement, l'acceptation de notre politique de confidentialité, la complétion de la procédure d'inscription au programme de fidélité Carlo, l'acceptation du contrat de prestation de services de paiement par Lemonway, en remplissant toutes les conditions nécessaires pour ouvrir un compte de paiement. Nous vous informerons lorsque votre compte devient actif et que vous pouvez commencer à bénéficier du programme de fidélité Carlo. Cette activation rendra le présent contrat effectif et constituera le point de départ de sa durée. Dans tous les cas, il sera entendu que le contrat est entré en vigueur et a été accepté par vous et nous lorsque tout achat est effectué par vos clients par le biais du programme de fidélité Carlo.

### **1.4. Quelle est la durée de ce contrat ?**

La durée du contrat est d'un an à compter de l'activation du compte et se renouvelle par tacite reconduction. Il peut être résilié si aucune transaction n'est effectuée avec vous par le biais du service de fidélisation Carlo pendant une période de 12 mois. En outre, vous ou nous pouvons y mettre fin à tout moment en nous donnant un préavis de 15 jours. Uniquement en cas de violation du contrat de votre part ou en cas de résiliation de votre contrat avec Lemonway pour quelque raison que ce soit, nous pouvons résilier ce contrat avec effet immédiat. La résiliation du contrat ne donne droit à aucune indemnité ou compensation de quelque nature que ce soit.

### **1.5. Comment ce contrat peut-il être modifié ?**

Nous pouvons modifier ce contrat en vous donnant un préavis d'un mois avant la date d'entrée en vigueur des changements proposés, en vous donnant la possibilité de résilier le contrat, sans frais, si vous préférez ne pas accepter les modifications. Ce n'est que si les changements sont dus à des modifications de la réglementation ou à des exigences réglementaires ou administratives que nous pourrions modifier le contrat immédiatement.

En outre, nous pouvons ajouter de nouveaux services ou de nouvelles fonctionnalités aux services Carlo. Si ces fonctionnalités ou services sont assortis de conditions spécifiques, nous vous les communiquerons et, si vous utilisez les nouvelles fonctionnalités ou les nouveaux services, vous serez réputé avoir accepté leurs conditions et elles feront immédiatement partie du présent document.

### **1.6. Pouvez-vous céder ce contrat ?**

La cession ou le transfert de l'accès aux services de Carlo est strictement interdit.

## **2. Services Carlo**

### **2.1. Que sont les services Carlo ?**

Les services de Carlo font l'objet du présent contrat. Il s'agit de l'ensemble des services que nous vous fournissons et, en particulier :

- (i) la gestion d'un programme de fidélisation de clients appelé Carlo. L'objectif du programme de fidélité Carlo est de fidéliser les clients grâce à certaines récompenses que nous offrirons à vos clients ou à d'autres personnes (comme, par exemple, celles qui recommandent l'utilisation de l'application Carlo App). Dans le cadre de ces services, nous déciderons de la forme et du montant des récompenses, en recherchant la fidélisation la plus efficace possible de vos clients. Nous gérerons également d'autres aspects que nous jugeons nécessaires (comme, le cas échéant, la publicité, les promotions, etc.) à la réalisation de ce projet.
- (ii) l'accès et l'utilisation de l'application Carlo App Business, grâce à laquelle nous vous fournissons des statistiques et des informations sur vos ventes effectuées par le biais du programme de fidélité Carlo.
- (iii) l'accès à des services de paiement fournis par Lemonway dans le cadre du programme de fidélité Carlo.

### **2.2. Le programme de fidélité Carlo**

#### **2.2.1. Qu'est-ce que le programme de fidélité Carlo ?**

Le fonctionnement du programme de fidélité Carlo repose sur une application informatique, Carlo App, destinée à être utilisée par des clients potentiels de votre commerce. Pour chaque achat qu'un utilisateur de Carlo App effectue dans votre établissement, il peut décider d'effectuer le paiement par l'intermédiaire de Carlo App et obtenir ainsi une récompense. Cette récompense sera généralement monétaire et, dans tous les cas, ne pourra être échangée ou utilisée que dans votre établissement ou dans d'autres établissements membres du programme de fidélité Carlo de votre ville. En outre, le programme de fidélité Carlo peut accorder d'autres

récompenses, monétaires ou non monétaires, à d'autres personnes, comme celles qui recommandent l'utilisation du programme ou incitent à l'utiliser.

*Pour un exemple de vente effectuée par le biais du programme de fidélité Carlo, veuillez-vous référer à l'annexe du présent contrat*

### **2.2.2. Quelle est la portée territoriale du programme de fidélité Carlo ?**

Le programme de fidélité Carlo ne couvre que votre ville. Bien que vous puissiez voir le programme de fidélité Carlo dans d'autres villes, il s'agit de programmes distincts et, par conséquent, les récompenses obtenues par vos clients dans votre ville ne peuvent être utilisées dans d'autres programmes Carlo dans d'autres villes. De même, les utilisateurs des programmes Carlo d'autres villes ne pourront pas utiliser dans votre ville les récompenses obtenues dans ces autres villes.

### **2.2.3. En quoi consiste la gestion du programme de fidélité Carlo ?**

La gestion du programme de fidélisation Carlo consiste à maintenir la relation avec votre client à toutes les fins du programme de fidélisation Carlo. Par conséquent, (a) nous déterminerons la récompense à recevoir par votre client pour chacun des achats effectués dans votre établissement par le biais du programme de fidélité Carlo ; (b) nous déterminerons le montant que votre client doit payer suite à l'achat s'il décide d'utiliser les récompenses préalablement obtenues grâce au programme de fidélité ; (c) nous faciliterons l'accès à Lemonway pour effectuer toutes les opérations de paiement nécessaires jusqu'à ce que vous obteniez l'argent correspondant à votre vente ; et (d) nous gérerons tous les aspects commerciaux, juridiques et publicitaires du programme de fidélité Carlo.

Tout cela, bien sûr, selon les termes de ce contrat. Vous disposerez donc d'un programme de fidélité basé sur des récompenses et/ou des remises, tout en continuant à recevoir un montant certain et constant pour vos ventes, tel que détaillé dans ce contrat.

*Pour un exemple de vente effectuée par le biais du programme de fidélité Carlo, veuillez-vous référer à l'annexe du présent contrat*

### **2.2.4. Que devez-vous faire pour accepter un paiement par le biais du programme de fidélité Carlo ?**

Tout d'abord, vous devez afficher au sein de votre établissement la vignette Carlo que nous vous fournissons et qui indiquera que vous acceptez le programme de fidélité Carlo comme moyen de paiement. Vous devez également afficher le code QR que nous vous aurons fourni et qui identifie votre établissement. Lorsqu'un client indique qu'il souhaite régler un achat à l'aide de Carlo App, il vous suffit de lui montrer le code QR identifiant votre établissement. Le client scannera le code via l'application Carlo App et il pourra effectuer le paiement. Vous recevrez une confirmation du paiement dans votre application Carlo App Business.

En outre, vous avez la possibilité de demander un paiement à distance à un utilisateur spécifique du programme de fidélité Carlo par le biais de votre application Carlo App Business. L'utilisateur

pourra accepter et, par conséquent, effectuer l'achat de la même manière que s'il scannait le code QR de votre établissement.

Enfin, nous tenons à préciser que, l'utilisateur du programme de fidélité Carlo pourra partager le paiement avec d'autres utilisateurs.

*Pour un exemple de vente effectuée par le biais du programme de fidélité Carlo, veuillez-vous référer à l'annexe du présent contrat*

### **2.3. L'application Carlo App Business**

#### **2.3.1. Qu'est-ce que l'application Carlo App Business et en quoi est-elle différente de l'application Carlo App ?**

L'application Carlo App Business est l'application logicielle par laquelle vous accédez principalement aux services Carlo en tant que Commerçant. D'une part, il vous permettra de consulter les achats effectués par vos clients dans le cadre du programme de fidélité Carlo. D'autre part, il vous permettra d'accéder aux informations commerciales et statistiques qui font également partie des services Carlo. Pour utiliser l'application Carlo App Business, vous devez utiliser votre identifiant de connexion. N'oubliez pas que l'identifiant est unique, personnel et non transférable, et que vous êtes responsable de sa conservation.

D'autre part, l'application Carlo App est l'application pour vos clients, qui leur permet de payer leurs achats par le biais du programme de fidélité, d'obtenir leurs récompenses et, finalement, qui représente la face visible du programme de fidélité Carlo pour vos clients.

#### **2.3.2. Quelles informations obtiendrez-vous par le biais de votre application Carlo App Business ?**

Par le biais de l'application Carlo App Business, vous obtiendrez des informations sur vos ventes et votre activité dans le cadre de votre utilisation du programme de fidélité Carlo. Ces informations pourront être modifiées et dépendront exclusivement de nous, sans que leur modification, suspension ou annulation ne constitue une modification contractuelle de quelque effet que ce soit. À compter de la date du présent accord, vous serez en mesure de consulter les informations suivantes par le biais de l'application Carlo App Business :

- L'historique des ventes réalisées par le biais du programme de fidélité Carlo.
- L'historique des récompenses que vos clients ont obtenues grâce à leurs ventes.
- Le solde et l'historique des récompenses, le cas échéant, que vous obtiendrez grâce au programme de fidélité de Carlo.
- La configuration et les paramètres de votre Carlo App Business.

Ces informations sont de nature statistique et nous ne pouvons pas garantir leur exactitude et leur mise à jour à tout moment. Nous vous recommandons donc vivement de ne pas prendre de décisions commerciales sur la seule base de ces informations. Les informations que vous obtiendrez par le biais de votre application Carlo App Business ne contiendront, en aucun cas, de données personnelles, sauf acceptation expresse des clients concernés. Il vous est rappelé

également que vous restez le responsable de traitement des données personnelles traitées par vos soins.

Rappelez-vous également que l'application Carlo App Business n'est pas un dépôt de documents et que, par conséquent, toute information mise à votre disposition peut être supprimée ou modifiée sans préavis. Le cas échéant, il est de votre charge de stocker et de conserver les informations souhaitées en dehors de l'application.

#### **2.4. Accès aux services payants fournis par Lemonway**

Une partie des services fournis par Carlo est l'accès aux services de paiement fournis par notre partenaire de paiement Lemonway. L'accès effectif aux services de paiement est règlementé par Lemonway suivant les conditions et exigences imposé dans leurs conditions générales d'utilisation. Le programme de fidélité Carlo ne peut être réalisé sans les services de paiement fournis par Lemonway et, par conséquent, si vous ne disposez pas d'un accès effectif ou si pour une raison quelconque lesdits services ne sont plus fournis, le présent contrat sera immédiatement résilié.

Sans limiter ce qui précède, nous ne sommes pas impliqués dans votre relation avec Lemonway. Tout litige, toute divergence ou toute responsabilité en rapport avec les services de paiement de Lemonway sera réglé entre vous et Lemonway, et nous serons tenus à l'écart. Les cas dans lesquels nous n'interviendrons pas et ne pourrons pas intervenir dans votre relation avec Lemonway comprennent l'utilisation frauduleuse d'instruments de paiement, les rétrofacturations ou les divergences liées aux opérations de paiement, les divergences dans les montants des transactions, les réclamations pour toute opération de paiement non autorisée, ainsi que, en général, tout dommage ou préjudice que vous pourriez subir en raison de votre utilisation des services de Lemonway.

Toutefois, nous sommes également un agent de Lemonway, ce qui signifie que nous pouvons fournir certains services de paiement en votre nom. Dans le cadre de ces services, vous pouvez nous adresser toute réclamation, toute divergence ou tout litige afin que nous les traitions en votre nom auprès de Lemonway.

#### **2.5. Comment puis-je accéder aux services de Carlo ?**

Pour accéder aux services de Carlo, vous devez remplir le formulaire d'inscription, en saisissant les données relatives à votre entreprise, et accepter la politique de confidentialité. Si vous avez des questions concernant la protection, l'utilisation et le traitement de vos données personnelles, veuillez-vous référer à la section 6.2 du présent contrat. Dans ce processus, vous devez choisir un identifiant, à travers lequel vous pourrez accéder à l'application Carlo App Business, et vous recevrez un code QR afin que vos clients puissent identifier votre établissement lors de leurs achats. Veuillez noter que l'identifiant et le code QR sont uniques, personnels et incessibles, que leur garde relève de votre responsabilité et qu'ils ne peuvent être utilisés à d'autres fins que celles expressément indiquées.

En outre, vous devez accepter les [conditions générales d'utilisation de Lemonway](#) pour les opérations de paiement découlant de l'utilisation du programme de fidélité Carlo, qui est une condition préalable à l'accès aux services Carlo. Veuillez noter que les données relatives à votre entreprise, y compris celles de votre représentant, doivent être les mêmes que dans votre relation avec nous.

Vous pourrez ensuite accéder aux services de Carlo. Il vous sera demandé d'afficher la vignette Carlo et d'indiquer que votre établissement accepte l'utilisation de l'application Carlo App comme moyen de paiement.

### **2.6. L'accès permanent et sans erreur aux services Carlo est-il garanti ?**

Non cependant, nous nous efforçons continuellement d'assurer que les services Carlo soient ininterrompus, exempts d'erreurs et de déficiences. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir que cela ne se produise pas de temps en temps, que ce soit pour des raisons indépendantes de notre volonté ou autres. En cas d'interruptions ou de suspensions programmées de la fourniture du service, nous nous efforcerons de vous en informer à l'avance dans la mesure du possible. Dans tous les autres cas, nous nous efforcerons de vous informer de l'une des situations décrites ci-dessus au moment même où elle se produit ou dans les plus brefs délais. En tout état de cause, nous ne serons pas responsables de l'absence de notification, sauf si elle résulte uniquement de notre propre volonté.

## **3. Coût, paiements et montants dérivés des services Carlo**

### **3.1. Comment et quand recevrez-vous le montant correspondant aux achats effectués par le biais du programme de fidélité Carlo dans votre commerce ?**

Tout achat qu'un client effectue dans votre commerce par l'intermédiaire de Carlo App vous permettra de recevoir le montant au détail de cette vente moins 10,6 %, quel que soit le montant facturé au client par le programme de fidélité Carlo.

Cette remise de 10,6 %, que vous ne recevrez pas, est une rétention que Lemonway vous retiendra et qui nous sera transférée afin que nous puissions l'utiliser pour satisfaire les récompenses du programme de fidélité Carlo et pour nous payer le prix des services Carlo.

Le crédit du résultat de la vente, soit 89,4 % du prix de détail, vous sera versé par Lemonway comme suit :

- Si le montant de la transaction de vente est supérieur ou égal à 250 euros, Lemonway ordonne le paiement du montant et vous les recevrez dans les 48 heures ouvrables interbancaires suivant la transaction.
- Si le montant de la transaction de vente est inférieur à 250 euros, le crédit est mis en attente jusqu'à ce que vous procédiez à une ou plusieurs ventes dont le crédit cumulé atteint 250 euros. Une fois que le crédit cumulé atteint 250 euros, Lemonway ordonne le paiement du montant et vous les recevrez dans les 48 heures ouvrables interbancaires suivant la transaction. Si le crédit cumulé n'atteint pas les 250 euros à la fin du mois en cours, Lemonway ordonnera le paiement du montant à la fin du mois.

Vous nous autorisez expressément à donner des instructions à Lemonway, en votre nom, pour que les ventes réalisées par le biais du système de fidélisation Carlo vous soient créditées conformément à ce qui précède. Si vous demandez à Lemonway un mode de paiement différent, cela sera considéré comme une violation de votre part du présent contrat et nous pourrions résilier ce contrat avec effet immédiat. En tout état de cause, nous ne sommes pas parties à la relation contractuelle entre vous et Lemonway et, par conséquent, toute violation par Lemonway de ce qui précède sera traitée dans le cadre de votre relation contractuelle, comme indiqué à l'article 2.4 ci-dessus.

*Pour un exemple de vente effectuée par le biais du programme de fidélité Carlo, veuillez-vous référer à l'annexe du présent contrat*

### **3.2. Quel est le prix des services Carlo, qui paie et comment ?**

Le prix des Services Carlo est de 3 % du montant au détail de chaque vente effectuée dans votre commerce par le biais de Carlo App, plus la TVA applicable ou toute autre taxe indirecte qui pourrait être imposée. Ce montant, que vous nous devez, nous sera versé par Lemonway pour votre compte à partir de la remise de 10.6 % sur chaque vente effectuée dans votre magasin par l'intermédiaire de la Carlo App. De cette façon, vous n'aurez pas à effectuer de paiement supplémentaire une fois que vous aurez reçu le montant de vos ventes moins les 10,6%.

Veuillez noter que, comme indiqué à la section 3.3, le prix des services Carlo peut être majoré de 2 % TTC supplémentaires dans certains cas.

Enfin, veuillez noter que l'inscription au programme de fidélité de Carlo est soumise à des frais de 500 euros. Ces frais sont entièrement offerts lors de la première inscription et, par conséquent, vous n'aurez pas à les payer à cette occasion. Toutefois, vous devrez payer les frais de 500 euros dans le cas où vous vous inscrivez une nouvelle fois, après avoir été inscrit au programme auparavant et que votre inscription a été annulée pour une raison quelconque.

A la fin de chaque mois, nous vous enverrons une facture pour le montant global du prix de nos services pendant ce mois.

*Pour un exemple de vente effectuée par le biais du programme de fidélité Carlo, veuillez-vous référer à l'annexe du présent contrat*

*Dans le cadre du projet de relance économique et du « Fonds Rouge et Blanc », le Gouvernement Princier prend en charge une partie majoritaire de la remise de 10,6% sur chaque vente effectuée par les commerces enregistrés au Répertoire du Commerce et de l'Industrie de Monaco entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024. Les commerces recevront 99% du prix de détail et les 1% non versés seront présentés comme une remise client. Cette prise en charge est sujette à la décision du Gouvernement Princier de la renouveler ou de l'arrêter.*

*Par ailleurs, veuillez noter que du 1er décembre 2020 au 31 mars 2024, les paiements effectués via Carlo App seront limités à 1500 euros par transaction.*

### **3.3. Si 3% est le prix des services Carlo, qu'advient-il du reste de la remise de 10,6% que vous ne recevrez pas sur chacune de vos ventes Carlo App ?**

Nous nous engageons à allouer 5 % du montant de la vente au détail en récompense pour le client qui effectue l'achat. En général, cette récompense sera monétaire sous la forme de remises à appliquer à des achats futurs dans votre établissement ou dans d'autres établissements de votre ville participant au programme de fidélité Carlo, mais nous pouvons à tout moment modifier la nature de la récompense (par exemple, par des biens d'une valeur identique qui pourraient être offerte au client) sans que cela soit compris comme une modification du présent contrat. Ceci est sans préjudice de toute période maximale que nous

pouvons établir pour rendre les récompenses effectives, après quoi les récompenses deviendront des revenus pour nous.

Les 2% restants seront utilisés pour récompenser toute personne ou commerce ayant parrainé le client au sein du programme de fidélité Carlo aux mêmes conditions, par le biais de récompenses monétaires ou non monétaires. Vous pouvez, en tant que Commerçant, être le bénéficiaire des 2% si vous avez parrainé le client au sein du programme de fidélité Carlo de la même manière que tout autre client ou utilisateur. Dans le cas où le client n'a pas été parrainé au sein du programme de fidélité Carlo, ces 2% s'ajouteront au prix des services Carlo, toutes taxes comprises, et seront inclus dans la facture mensuelle que nous vous enverrons.

En tout état de cause, nous pouvons modifier les pourcentages susmentionnés, leur destination et/ou la nature des récompenses en tant que gestionnaires du programme de fidélité Carlo sans que cela ne constitue une modification de la présente convention, mais nous vous en informerons en temps utile.

*Pour un exemple de vente effectuée par le biais du programme de fidélité Carlo, veuillez-vous référer à l'annexe du présent contrat*

#### **4. Autres obligations que vous assumez**

En concluant le présent contrat, vous vous engagez, en plus des obligations décrites dans d'autres sections, à respecter les obligations suivantes et/ou à nous garantir les déclarations suivantes, et vous nous dégagez de toute responsabilité ou de tout coût que nous pourrions encourir en raison de votre manquement à ces obligations :

- Les informations que vous avez fournies lors du processus d'enregistrement sont complètes, exactes et à jour.
- Vous ne vous livrez pas et ne vous livrez pas à des activités illégales, immorales ou susceptibles de compromettre notre réputation.
- Vous n'accepterez que les achats effectués dans le cadre du programme de fidélité Carlo qui correspondent à l'activité que vous avez déclarée lors de la procédure d'inscription.
- Vous respectez la réglementation en vigueur et applicable pour la défense des consommateurs, la vente des produits et/ou services au public et toute réglementation spécifique applicable à votre activité.
- Vous disposez d'une assurance responsabilité civile suffisante pour couvrir tant les conséquences du présent contrat et les conséquences des ventes que vous pourriez faire à vos clients.
- Vous conserverez dans un endroit visible de votre établissement la vignette Carlo et le QR code qui vous ont été fournis et qui indiquent que vous acceptez Carlo App comme mode de paiement.
- Vous traiterez les clients de manière professionnelle et en adoptant une attitude respectueuse.

- Vous ne devez pas faire de discrimination à l'encontre d'un client sur la base de l'utilisation du programme de fidélisation Carlo, et ne devez en aucun cas chercher à obtenir l'utilisation de méthodes alternatives de paiement ou de fidélisation.
- Vous protégerez de manière appropriée les identifiants d'accès à Carlo App Business et le code QR qui vous sont fournis, et ne les utiliserez pas à d'autres fins, usages ou destinations que ceux expressément indiqués par nous.
- Pendant la durée du présent contrat, vous n'aurez pas ou ne contracterez pas de programmes de fidélité similaires au programme de fidélité Carlo.
- En général, vous agirez de bonne foi dans le cadre de ce contrat. Il s'agit notamment de porter à notre attention tout désaccord ou toute plainte que vous pourriez avoir par le biais des méthodes de contact convenues dans le présent contrat avant de saisir toute autre instance administrative ou judiciaire.

## **5. Si vous rencontrez un problème**

### **5.1. Retours, échanges et remboursements de produits ou de services achetés dans le cadre du programme de fidélité Carlo.**

Vous devez appliquer vos politiques d'échange ou de retour à vos produits ou services, que l'achat ait été effectué par le biais du programme de fidélité de Carlo ou non. Cependant, tout remboursement d'un achat effectué par le biais du programme de fidélité Carlo sera conditionné par la possibilité pour le client de nous rembourser le montant de la récompense obtenue pour cet achat.

### **5.2. Quel est le délai pour déposer une plainte et quelles sont les conséquences ?**

Vous devez nous informer de toute anomalie ou plainte dans un délai d'un mois après en avoir pris connaissance ou avoir pu en prendre connaissance. Une fois ce délai écoulé, il sera entendu que vous êtes satisfait de notre prestation. En tout état de cause, veuillez noter que vous devrez accepter et payer des frais administratifs que nous aurons engagés à la suite du traitement de votre demande si celle-ci s'avère injustifiée.

### **5.3. Notre responsabilité dans ce contrat**

Nous veillerons à ce que les services de Carlo soient ininterrompus, efficaces, sans défaut et sans erreur.

Toutefois, vous devez savoir que nous ne serons pas responsables des conséquences des événements suivants :

- Interruptions ou suspensions de service, programmées ou non, notifiées ou non.
- Les erreurs ou inexactitudes dans les informations qui vous sont soumises ou mises à disposition, qu'elles nous soient imputables ou non.
- Suppression ou perte d'informations que nous avons pu vous fournir ou mettre à votre disposition.
- Les pertes résultant de votre manque à gagner ou de votre manque d'achalandage, même si cela est le résultat d'un événement dont nous pouvons être responsables.

- La relation commerciale entre vous et le client, même si elle résulte d'une vente effectuée par le biais du programme de fidélité Carlo.
- L'accès frauduleux par des tiers à votre application Carlo App Business, sauf s'il s'agit d'une cause qui nous est directement et exclusivement imputable.
- Tout ce qui découle, en tout ou en partie, de l'utilisation d'appareils, de logiciels ou de fournisseurs, par nous ou par vous, qui ne font pas partie de notre société, y compris les problèmes de compatibilité, d'approvisionnement, d'Internet, etc.
- Tout ce qui découle de votre contrat avec Lemonway, conformément à l'article 2.4.
- Les cas de force majeure, notamment les épidémies, les pandémies, les grèves, les conflits du travail, les insurrections, les guerres, les catastrophes naturelles et les contraintes administratives ou gouvernementales.

En tout état de cause, notre responsabilité globale ne dépassera en aucun cas, pour tous les éléments et au total, le montant du prix des services Carlo que nous avons effectivement reçu de votre part au cours des douze (12) derniers mois précédant la survenance de l'événement donnant lieu à cette responsabilité.

#### **5.4. Suspension des services Carlo**

Toute violation de ce contrat nous donnera le droit de suspendre immédiatement l'accès aux services Carlo, sans qu'aucune communication ne soit nécessaire, ainsi que tout risque qui, à notre avis, pourrait entraîner une violation du contrat. Ceci est sans préjudice des autres droits que nous pouvons avoir dans de tels cas, tels que la résiliation du contrat et la demande de réparation des dommages qui nous ont été causés.

#### **5.5. Droit applicable et juridiction**

Le présent contrat est soumis au droit commun monégasque et aux tribunaux de Monaco.

#### **5.6. Nullité partielle et divisibilité**

Nous convenons que l'invalidité, la nullité ou l'annulabilité d'un terme du contrat n'affectera pas ou ne portera pas préjudice à l'applicabilité des autres termes. En outre, notre intention et la vôtre sont de remplacer toute clause invalide, nulle ou annulable par une clause valide et exécutoire dans des termes aussi semblables que possible à la clause invalide, nulle ou annulable et à la volonté, tant la vôtre que la nôtre, qu'elle refléterait.

### **6. Autres aspects de ce contrat**

#### **6.1. Propriété intellectuelle et industrielle**

Aux fins du présent contrat, on entend par "droits de propriété intellectuelle" tous les droits reconnus par toute loi applicable en matière de propriété intellectuelle, à quelque fin que ce soit et pour toute forme d'utilisation (notamment les droits d'auteur, les droits connexes ou liés aux droits d'auteur ou les droits sui generis sur les bases de données) ; et, d'autre part, tous les droits reconnus par toute législation applicable en matière de propriété industrielle (en particulier, les brevets, les modèles d'utilité, les marques, les noms commerciaux et les dessins industriels) ainsi que les noms de domaine, les profils sociaux et le savoir-faire, qu'ils soient enregistrés, demandés ou non enregistrés, et y compris, dans tous les cas, le pouvoir de demander les enregistrements et inscriptions appropriés pour obtenir ou protéger ces droits.

De même, on entend par "savoir-faire" tout type de logiciel, de matériel, de modèle, de procédure, de technique, de concept, d'idée, de secret commercial ou d'entreprise, de manuels, de logos et de matériel de promotion ou de marketing, ou tout autre type de connaissance ou d'information analogue utilisé par Carlo dans la prestation de ses services, y compris toute application ou logiciel.

Nous vous accordons par la présente l'autorisation d'utiliser nos signes distinctifs (y compris les marques, les logos, les noms, les symboles, les graphiques, le nom, le nom de domaine ou tout élément ou matériel) qui sont nécessaires pour vous permettre de remplir votre obligation d'annoncer et d'afficher votre acceptation de Carlo App comme moyen de paiement dans votre établissement.

Nonobstant ce qui précède, vous acceptez d'utiliser uniquement le matériel promotionnel que nous fournissons de temps à autre. Si vous souhaitez intégrer les signes distinctifs dans vos propres matériels ou communications, vous devez toujours avoir notre consentement exprès et respecter les instructions qui vous sont fournies à tout moment à cet égard, notamment en ce qui concerne l'image graphique des signes distinctifs (couleurs, tailles, proportions, polices...).

Vous vous engagez à coopérer avec nous dans la défense des droits de propriété intellectuelle couverts par le présent contrat contre ceux qui portent atteinte ou tentent de porter atteinte à ceux-ci ou réalisent des actes de concurrence déloyale qui nuisent à l'exploitation de ces droits. En particulier, vous vous engagez à coopérer avec nous dans toute réclamation ou procédure judiciaire, extrajudiciaire ou administrative pour la défense des droits de Propriété Intellectuelle objet du présent contrat ou contre tout acte de concurrence déloyale susceptible de les enfreindre ou de leur porter atteinte.

En cas de résiliation du présent contrat pour quelque raison que ce soit, vous :

- a. Vous devez cesser toute utilisation des droits de propriété intellectuelle et du savoir-faire de l'application et nous la retourner immédiatement.
- b. Sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de l'une ou l'autre des parties, ni vous ni nous ne serons en aucun cas obligés, à la fin du contrat, de compenser ou d'indemniser l'autre pour tout dommage pour perte de profits, dépenses, investissements ou responsabilités présents ou futurs encourus en rapport avec le contrat.

## **6.2. Qu'advient-il des données personnelles ?**

Vous et nous affirmons que ce contrat n'implique pas le traitement de données personnelles de l'un ou l'autre d'entre nous, or les contacts commerciaux qui entrent dans le cadre d'un traitement de fichier client et partenaire. Si, à tout moment au cours de l'exécution des services couverts par la présente convention, il s'avérait nécessaire pour l'un d'entre nous d'accéder à des données personnelles détenues par l'autre ou de les traiter, nous convenons tous deux qu'un avenant sera signé pour régler dûment ce traitement.

Au moment de l'inscription sur la plateforme Carlo App Business, vous devez accepter la politique de confidentialité qui régit le traitement de vos données personnelles qui formalise l'inscription et à laquelle vous devez vous soumettre. Vous pouvez accéder à la politique avant de formaliser l'enregistrement en accédant au lien suivant : <https://carloapp.com/confidentialite-commerce>.

Sans préjudice de ce qui précède, et conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et toute autre réglementation locale qui pourrait s'appliquer, nous nous informons mutuellement du traitement des données personnelles des signataires du présent contrat, ainsi que de tout employé impliqué dans la fourniture des services couverts par le présent contrat, afin de respecter les obligations contenues dans le contrat.

Vos données seront conservées pendant la durée minimale de conservation établie par la législation en vigueur et, en tout état de cause, jusqu'à la fin du dernier délai de prescription applicable aux actions pénales et civiles, ainsi qu'aux sanctions administratives, sans préjudice de leur blocage en bonne et due forme.

Vos données pourront être communiquées à des organismes publics, dont l'Institut National de Sécurité Sociale, l'Agence Fiscale, la Trésorerie de la Sécurité Sociale et votre entreprise, dans les termes établis par la législation en vigueur.

Vous et nous, ainsi que nos employés ou collaborateurs, pouvons exercer leurs droits par communication postale adressée à chacune des parties aux adresses prévues aux fins des communications du présent contrat.

Tant vous que nous pouvons déposer une plainte auprès du CCIN (Commission de Contrôle des Informations Nominatives), l'autorité compétente en matière de protection des données à Monaco.

### **6.3. Comment communiquons-nous ? Coordonnées de contact**

Vous pouvez nous contacter pour toute question, plainte, réclamation ou problème lié à ce contrat à l'adresse électronique [hello@carloapp.com](mailto:hello@carloapp.com) ou par voie postale à l'adresse 6 avenue Albert II (Monacotech), Monaco 98000. Nous vous contacterons par le biais des données que vous avez fournies lors de l'enregistrement. Il vous incombe de mettre à jour ces données et, par conséquent, toute communication que nous effectuons en fonction de celles-ci sera considérée comme correctement effectuée à toutes fins utiles.

A titre indicatif, nous indiquons également que les litiges ou réclamations avec Lemonway peuvent être formulés sur le site [www.lemonway.com/claim](http://www.lemonway.com/claim) ou par courrier à LEMONWAY - Service Réclamations - 8 rue du Sentier, CS 60820, 75083 Paris CEDEX 2, France. Comme nous l'avons expliqué dans la clause 2.4, nous ne sommes pas impliqués dans votre relation avec Lemonway et, par conséquent, nous ne serons pas concernés légalement par une éventuelle plainte de votre part, même si les coordonnées ci-dessus sont modifiées ou supprimées par Lemonway. Toutefois, nous sommes agent de Lemonway, ce qui signifie que nous pouvons fournir certains services de paiement en votre nom. Dans le cadre de ces services, vous pouvez nous adresser toute réclamation, toute divergence ou tout litige afin que nous les traitions en votre nom auprès de Lemonway.

**Annexe : exemple d'une vente réalisée avec le programme de fidélité Carlo**

| <b>Le point de vue du client</b>   | <b>Le point de vue du commerçant</b>   |
|--|--|
| <p>Téléchargez Carlo App sur la recommandation d'un de vos amis et effectuez un premier achat dans un commerce partenaire.</p> <p>Vous entrez dans la boutique du commerçant et décidez de faire un achat de 200 euros.</p> <p>Informez le commerçant que vous souhaitez effectuer le paiement par Carlo App.</p> <p>Le client scanne le code QR à l'aide de son Carlo App.</p> <p>Vous entrez le montant de votre achat sur l'écran de votre application Carlo App. Vous décidez d'utiliser le solde de la récompense de votre achat précédent de 50 euros. Le montant qui sera débité de votre carte de crédit enregistrée est de 150 euros pour cet achat.</p> <p>Validez l'achat.</p> <p>Vous recevez une récompense de 10 euros sur son application Carlo App, que vous pouvez dépenser soit dans l'établissement du commerçant, soit dans tout autre établissement de votre ville affilié au programme de fidélité Carlo.</p> <p>Votre ami reçoit une récompense de 4 euros pour avoir recommandé le téléchargement et l'utilisation de Carlo App.</p> | <p>Inscrivez-vous auprès de nos équipes et téléchargez l'application Carlo App Business. Vous placez dans votre établissement la vignette Carlo et le QR code, indiquant que vous acceptez Carlo App comme mode de paiement.</p> <p>Vous indiquez au client le QR code qui identifie votre établissement.</p> <p>Vous recevez une confirmation d'achat dans votre application Carlo App Business.</p> <p>À la fin du mois, vous recevez 178,8 euros de Lemonway pour l'achat effectué par le client.</p> <p>Vous recevez également une facture indiquant que le prix des services Carlo, qui a déjà été payé par Lemonway, s'élève à 7,2 euros TVA comprise.</p> |