



CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ADHÉSION

Riders Club de woom

1. Introduction

woom GmbH (ci-après « woom ») met à disposition de sa clientèle un programme de fidélité nommé « Riders Club de woom » (ci-après « Club »). Les membres du « Riders Club de woom » ont accès à des avantages particuliers sous forme d'offres exclusives et de services spécifiques.

2. Champ d'application

- 2.1. Les présentes conditions générales et d'adhésion (« CG ») s'appliquent à l'ensemble des accords conclus au sujet des prestations fournies dans le cadre du programme de fidélité « Riders Club de woom ». Elles constituent le fondement de tous les autres contrats établis entre woom en tant que fournisseur du programme de fidélité « Riders Club de woom » et le client en tant que membre adhérent du « Riders Club de woom » (ci-après « membre » ou « client »). Les CG s'appliquent également aux contrats futurs, même s'il n'y est pas fait référence au moment de la conclusion desdits contrats.
- 2.2. Dans les présentes CG, est considérée comme « membre » toute personne ayant complété son inscription au Club, ayant reçu la confirmation de la part de woom que son inscription a bien été prise en compte et ayant reçu l'accès à son compte client.
- 2.3. Le personnel de woom ne peut pas adhérer au programme de fidélité. Le personnel de woom bénéficie d'autres conditions d'achats avantageuses convenues de manière individuelle tant qu'il existe une relation de travail avec woom.

3. Généralités

- 3.1. Les CG sont publiées sur le site Internet de woom à l'adresse https://mediahub.woom.com/m/25589ca2783c860b/original/AGB_FR-woom-GmbH.pdf et peuvent être téléchargées et imprimées.
- 3.2. La langue contractuelle est le français, même lorsque d'autres langues sont utilisées lors de certains échanges. La conclusion du contrat et les échanges suivants se déroulant dans le cadre du « Riders Club de woom » ont lieu en français.
- 3.3. Les éventuelles dispositions contractuelles contrevenant aux présentes CG, provenant notamment de conditions d'achats et de ventes qu'un membre souhaiterait faire valoir, sont expressément considérées comme nulles et non avenues ou ne s'appliquent que dans la mesure où woom les a formellement reconnues et confirmées par écrit.
- 3.4. En principe, les accords doivent être conclus par écrits.
- 3.5. Dans la mesure où des contrats sont établis avec des consommateurs au sens de la loi autrichienne sur la protection des consommateurs (KSchG), les dispositions légales



CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ADHÉSION

Riders Club de woom

impératives prévalent sur les présentes CG.

- 3.6. Les présentes CG s'appliquent à toute personne tous genres confondus, même lorsqu'un seul genre est mentionné à des fins de meilleure lisibilité.
- 3.7. Seules les personnes physiques majeures et capables de contracter peuvent adhérer au « Riders Club de woom ». Si nous détectons l'adhésion d'une personne non éligible, le profil de cette personne et l'ensemble des informations personnelles la concernant seront immédiatement supprimés.
- 3.8. Un membre ne peut avoir qu'un seul compte client. Si un membre ouvre plusieurs comptes clients, woom se réserve le droit de fusionner ces comptes sans en aviser le membre au préalable. Les achats effectués via les différents comptes seront tous regroupés et affichés sur le compte fusionné.
- 3.9. Les entrepreneurs, notamment les personnes physiques ou morales qui sont éligibles à la déduction de la TVA sur les achats professionnels ou aux achats exonérés de la TVA, ne peuvent pas adhérer au « Riders Club de woom ».
- 3.10. L'adhésion au « Riders Club de woom » est gratuite. woom doit avoir confirmé l'adhésion au « Riders Club de woom » pour que le membre puisse profiter des avantages du Club (par exemple les réductions spéciales, la garantie de dix ans et les événements particuliers).

4. Adhésion au programme de fidélité client

- 4.1. La demande d'adhésion au « Riders Club de woom » s'effectue sur le site Internet de woom. Au moment de l'inscription, les intéressés devront fournir certaines informations nécessaires pour le traitement de leur demande.
- 4.2. woom se réserve le droit d'accepter ou de refuser sans motif l'adhésion après vérification. L'adhésion au « Riders Club de woom » ne constitue pas un droit.
- 4.3. Une personne ne peut adhérer et devenir membre du « Riders Club de woom » qu'une seule fois. Les adhésions multiples ne sont pas autorisées. Si une adhésion multiple non autorisée résulte en un préjudice financier, woom se réserve le droit de réclamer le dédommagement de ce préjudice auprès de la personne responsable.
- 4.4. L'adhésion au « Riders Club de woom » est conclue si le client a reçu un e-mail de confirmation de la part de woom. Cet e-mail de confirmation lui sert de preuve de son adhésion au « Riders Club de woom ».
- 4.5. Sur la page d'inscription, le client est prié de lire et d'accepter les CG ainsi que de prendre connaissance de la politique de confidentialité de woom. En cochant la case



CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ADHÉSION

Riders Club de woom

dédiée, l'intéressé accepte expressément les CG et reconnaît avoir pris connaissance de la politique de confidentialité. L'acceptation des CG est une condition requise pour l'adhésion au « Riders Club de woom ».

5. Le programme de fidélité « Riders Club de woom »

- 5.1. Les avantages du « Riders Club de woom » ne sont pas liés au montant des achats effectués. Les membres peuvent commencer à faire valoir leurs avantages une fois l'inscription confirmée, hormis les cadeaux d'anniversaire.
- 5.2. Chaque membre dispose d'un compte client. Le solde indique le montant des articles achetés par le membre.
- 5.3. À partir de leur inscription au programme de fidélité, les membres bénéficient d'avantages en lien avec les achats qu'ils effectuent.

Les prestations offertes par le programme de fidélité incluent notamment les avantages suivants :

- Garantie woom de 10 ans
 - Réduction en guise de cadeau d'anniversaire
 - Offres et préventes exclusives
 - Possibilité de participer à des tests de produits exclusifs
- 5.4. Garantie de 10 ans de woom : les membres du Club peuvent bénéficier d'une garantie exclusive de 10 ans sur leur vélo woom s'ils l'enregistrent dans un délai de trois semaines après leur achat.
 - 5.5. Surprise d'anniversaire : si un membre du Club informe woom de la date d'anniversaire de son enfant, il reçoit chaque année un e-mail peu de temps avant l'anniversaire lui offrant une réduction pour ses prochains achats sur le site Internet de woom. Cette offre prend fin lorsque l'enfant atteint 16 ans.
 - 5.6. Offres exclusives et accès prioritaire aux ventes woom : les membres ont accès à des offres réservées aux adhérents du Club. Ils accèdent également en priorité aux éditions limitées de nos modèles et aux nouveaux produits.
 - 5.7. Tests de produits exclusifs : participation à des tests de produits exclusifs qui offrent la possibilité de tester les nouveaux vélos, casques et biens d'autres articles. Les tests de produits ont lieu sur sélection des participants. Pour avoir une chance d'être



CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ADHÉSION

Riders Club de woom

sélectionnés, les membres doivent d'abord enregistrer leur souhait de participer aux tests de produits sur la page d'inscription du « Riders Club de woom ». Les participants sont ensuite tirés au sort. La participation aux tests de produits n'est donc pas automatique : certaines personnes ne seront pas sélectionnées. La participation aux tests de produits ne constitue pas un droit pour les membres du Club. Les produits à tester sont gratuitement mis à disposition des participants qui peuvent les conserver une fois le test terminé. En contrepartie, les participants fournissent des retours écrits à woom sur les produits ainsi que des photos et des vidéos qui pourront être publiées sur les réseaux sociaux, le site Internet et les e-mails (notamment les newsletters) de woom. La page d'inscription pour les tests de produits requiert l'acceptation par les candidats des CG en vigueur, notamment le paragraphe concernant les tests de produits, la concession expresse des droits nécessaires à la publication des retours des membres, ainsi que la prise de connaissance de la politique de confidentialité. En cochant la case dédiée, l'intéressé accepte expressément les CG, concède ses droits sur les retours qu'il produira et reconnaît avoir pris connaissance de la politique de confidentialité. L'acceptation des CG est une condition requise pour la participation aux tests de produits.

- 5.8. L'accès à certaines offres ne constitue pas un droit pour les membres. Toutes ou certaines des prestations offertes (par exemple les offres et les réductions) peuvent se limiter à un groupe cible ou à une certaine durée. En outre, chaque prestation est régie par des dispositions spécifiques individuelles dont les membres sont informés dans le cadre de la prestation.
- 5.9. L'octroi d'avantages et de conditions particulières ainsi que leur modification ou leur entière annulation sont laissés à l'entière discrétion de woom. Ils dépendent de la disponibilité et sont valables jusqu'à révocation.
- 5.10. Dans le cadre de l'adhésion au programme de fidélité, woom peut envoyer aux membres des messages publicitaires sur les produits, les marchandises et les services visant entre autres à promouvoir ses ventes sous forme d'e-mails, de SMS, de messages WhatsApp, de notifications push, de publications ou en les affichant sur le reçu des clients.
- 5.11. Les e-mails sont le moyen de communication privilégié entre woom et les membres et sont utilisés pour informer ces derniers d'avantages particuliers (cadeaux d'anniversaires, bons d'achat, offres spéciales, préventes et invitations à des événements). Les bons inclus dans ces e-mails tiennent lieu de preuve et sont nécessaires pour faire valoir les conditions particulières.
- 5.12. Les avantages liés à l'adhésion sont garantis pour la durée de l'adhésion du membre aux « Riders Club de woom » ou pour la durée de l'existence du programme



CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ADHÉSION

Riders Club de woom

de fidélité dans sa forme actuelle.

6. Informations personnelles et modifications

- 6.1. Si le nom ou l'adresse d'un membre ou d'autres informations le concernant et communiquées au moment de l'inscription au Club change, le membre est tenu de communiquer immédiatement ces changements afin que la communication entre woom et ce membre puisse être maintenue. Les courriers et les instructions envoyés à la dernière adresse connue du membre sont considérés comme effectivement remis si le membre n'a pas communiqué sa nouvelle adresse.
- 6.2. La modification de l'adresse et d'autres informations personnelles doit s'effectuer par courrier ou par e-mail (woom@woom.com) ou directement en ligne par le membre lui-même depuis son espace adhérent personnel.

7. Autorisation de communication

- 7.1. Dans tous les cas, l'envoi de messages publicitaires personnalisés par courrier électronique ainsi que de newsletters de la part de woom n'a lieu qu'une fois que le membre a donné son accord exprès. Le membre peut révoquer son accord pour l'envoi de ces messages à tout moment en cliquant sur le lien « se désabonner » en bas de l'un de ces e-mails ou en désactivant l'envoi de la newsletter depuis son espace adhérent.
- 7.2. Le membre peut recevoir de la part de woom des courriers, e-mails, messages WhatsApp, SMS, MMS, notifications push ou Messenger avec d'autres annonces non personnalisées visant à promouvoir d'autres produits ou services similaires de woom. Dans ce cas, les données sont utilisées dans l'intérêt légitime du client conformément à l'art. 6 par. 1 point f du RGPD. Le membre peut révoquer son accord pour l'envoi de messages électroniques de ce type à tout moment en cliquant sur le lien « se désabonner » en bas de l'un de ces e-mails ou en désactivant l'envoi de la newsletter et des messages depuis son espace adhérent.
- 7.3. En outre, le membre peut recevoir de la part de woom par courrier, e-mail, SMS, notification push, message WhatsApp, MMS, ou Messenger des messages concernant les transactions nécessaires à l'exécution du contrat (par exemple des notifications concernant le statut client, des modifications des conditions ou des prestations du Club, des modifications du compte client, etc.).
- 7.4. Le membre accepte expressément que woom lui envoie des messages juridiquement pertinents (tels que les résiliations, les modifications du statut du Club, etc.) par écrit à la dernière adresse e-mail qu'il a communiquée.



CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ADHÉSION

Riders Club de woom

8. Perte des identifiants et comportements abusifs

- 8.1. Afin d'éviter tout abus, le membre a la responsabilité de s'assurer qu'aucun tiers n'accède à son espace adhérent. Si le membre égare ses identifiants ou a connaissance d'une utilisation abusive de son compte, il doit immédiatement en avertir woom par téléphone au +43 1 358 58 03 (des frais peuvent s'appliquer conformément au tarif de son opérateur en vigueur) ou par e-mail à woom@woom.com.
- 8.2. woom bloquera immédiatement l'accès au compte afin que les données enregistrées ne puissent plus être consultées ni utilisées.
- 8.3. La responsabilité de woom n'est pas engagée pour les conséquences, notamment les dommages, que le membre peut subir s'il transmet ses identifiants à autrui.
- 8.4. Si des abus de la part d'un membre sont constatés, les gains engrangés à travers ces abus seront supprimés et woom procédera à la résiliation extraordinaire de l'adhésion au « Riders Club de woom » avec effet immédiat.

9. Résiliation, fin de l'adhésion et modifications des conditions générales et d'adhésion

- 9.1. L'adhésion au programme de fidélité est régie par un contrat à durée indéterminée.
- 9.2. Chaque membre peut résilier son adhésion au « Riders Club de woom » à tout moment et sans donner de motif en s'adressant par écrit à woom@woom.com ou par courrier à woom GmbH, Muthgasse 109/A, 1190 Vienne, Autriche.
- 9.3. À partir de la résiliation, le membre ne peut plus faire valoir les avantages liés à l'adhésion et l'accès au compte client sera bloqué.
- 9.4. woom se réserve le droit de résilier l'adhésion d'un client au programme de fidélité « Riders Club de woom » avec un préavis d'un mois.
- 9.5. woom peut à tout moment mettre un terme à l'adhésion d'un membre au programme de fidélité pour motif légitime et impérieux, notamment en cas de violation grave des présentes CG, d'utilisation abusive des identifiants ou si de fausses indications ont été volontairement fournies, en cas de comportements harcelants ou nuisibles envers le personnel ou la clientèle de woom ou s'il existe une interdiction d'accès aux locaux commerciaux de woom pour le client.
- 9.6. En outre, woom se réserve le droit de mettre en partie ou entièrement fin au programme de fidélité, de le compléter, de le modifier ou de le remplacer par un autre programme. Dans ce cas, le membre sera informé avec un délai raisonnable des modifications prévues et de sa possibilité de résilier à tout moment. Les modifications



CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ADHÉSION

Riders Club de woom

prévues feront partie intégrante du contrat au moment annoncé si le client ne s'y oppose pas par écrit dans un délai de deux semaines après l'annonce des modifications. Le membre sera dûment informé des modifications apportées aux CG et de sa possibilité de s'y opposer dans un certain délai ainsi que des conséquences de sa non-opposition. En cas d'arrêt total du programme de fidélité, les membres peuvent continuer de profiter de leurs avantages jusqu'à la fin de l'existence du programme.

9.7. woom se réserve le droit de modifier unilatéralement les dispositions des présentes CG si cela est nécessaire pour remédier à un défaut d'équivalence survenu ultérieurement entre les prestations des parties ou pour rester en conformité avec les conditions-cadres légales ou techniques lorsque celles-ci sont modifiées. Dans le cas où une modification de ce type se produit, woom en informera le client par écrit en lui communiquant le contenu modifié de la réglementation concernée.

9.8. Les conditions générales en vigueur peuvent être consultées sur le site Internet de woom : www.woom.com.

10. Responsabilité

Il n'est pas possible d'échanger contre des espèces les avantages obtenus en lien avec les prestations du Club. La responsabilité de woom ne peut être engagée quant à la disponibilité des prestations ou l'exécution conforme des prestations par des entreprises partenaires.

11. Disponibilité technique

Dans la mesure du possible, la maintenance et la mise à jour des systèmes informatiques servant à l'exploitation du programme de fidélité (y compris la présence en ligne) sont effectuées de manière à ne pas causer de perturbations opérationnelles. Lorsque cela est nécessaire, le fournisseur s'efforce de limiter les restrictions opérationnelles à la durée nécessaire pour effectuer ces tâches. Dans la mesure du possible, les opérations de maintenance ont lieu le weekend ou les jours de semaine entre 21 heures et 6 heures. Dans certains cas d'urgence, des opérations de dépannage peuvent être immédiatement nécessaires et entraîner des restrictions opérationnelles pendant les heures d'ouverture normales. Le fournisseur en informera les membres dans la mesure du possible et s'efforcera de tout mettre en œuvre pour rétablir au plus vite le fonctionnement normal des systèmes informatiques.

12. Protection des données



CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ADHÉSION

Riders Club de woom

- 12.1. Les dispositions sur la protection des données sont exposées en détail dans notre politique de confidentialité qui peut être consultée à l'adresse https://woom.com/fr_FR/déclaration-de-confidentialité. Celle-ci peut également être sollicitée par courrier à l'adresse indiquée au point 16 des présentes CG.
- 12.2. Les membres y trouveront également les informations concernant l'utilisation de cookies.
- 12.3. woom exploite les données transmises directement par le membre et d'autres données personnelles concernant le membre recueillies par woom. Celles-ci incluent notamment les données personnelles de base (civilité, prénom, nom), les coordonnées (adresse e-mail, adresse postale), la date d'anniversaire de l'enfant, les informations concernant le vélo, les données d'identification électronique (adresses IP (fichiers log), informations sur l'ordinateur, le navigateur, l'application, etc.) ainsi que des informations individuelles sur le comportement d'achat, l'engagement utilisateur, les interactions avec les contenus des campagnes, dans la mesure où cela est justifié pour la bonne exécution des engagements contractuels et par les intérêts légitimes du client. Ces données sont exploitées afin de mettre en œuvre et administrer le programme de fidélité ainsi que la relation client à travers des actions marketing et publicitaires ciblées (y compris de la publicité directe) visant à promouvoir les ventes et optimiser la fidélité client.
- 12.4. Le membre accepte que woom lui propose les avantages du Club afin de le fidéliser en tant qu'acheteur pour ses propres produits ou pour des produits tiers. À ce titre, le membre concède à woom (en contrepartie) le droit d'utiliser les données personnelles qu'il a mises à la disposition de woom afin de lui proposer des publicités individuelles et personnalisées selon ses intérêts. Le membre peut révoquer son accord et s'opposer à l'exploitation de ses données à des fins de publicités directes ou d'évaluation de son comportement et de ses intérêts à tout moment et sans effet rétroactif en s'adressant à privacy@woom.com.

13. Réclamation / organe de médiation / résolution des litiges

- 13.1. Dans le cas de réclamations ou de plaintes, le client est prié de prendre contact avec le service clientèle de woom au numéro +43 1 358 58 03 ou par e-mail à l'adresse woom@woom.com ou par courrier à l'adresse Muthgasse 109/A, 1190 Vienne, Autriche.
- 13.2. woom est disposée à prendre part à des procédures de règlement des litiges avec un médiateur de la consommation.
- 13.3. Règlement en ligne des litiges conformément à l'article 14 , paragraphe 1 du règlement européen relatif au RLL : la Commission européenne met à disposition des



CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ADHÉSION

Riders Club de woom

consommateurs une plateforme pour le règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à l'adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. woom est disposée à prendre part à des procédures de règlement des litiges avec un médiateur de la consommation. Le client a la possibilité de recourir à cette procédure, mais n'y est en aucun cas obligé.

14. Droit d'auteur

- 14.1. Le contenu et la structure du site Internet du « Riders Club de woom » sont protégés par le droit d'auteur.
- 14.2. Tous les textes, les images, les illustrations, les fichiers audio et vidéo ou les animations sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et les autres lois pertinentes qui garantissent la propriété intellectuelle. La copie ou l'utilisation de ce contenu à d'autres fins que celles contractuellement requises, à des fins privées ou en vue d'être transmises, publiées ailleurs, reproduites ou diffusées, que ce soit dans sa forme originale ou modifiée et quel que soit le médium, ou l'utilisation de ce contenu sur d'autres sites Internet ne sont pas autorisées par woom sans accord formel donné au préalable par écrit.

15. Dispositions finales

- 15.1. Le droit autrichien s'applique à l'exception de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM), sous réserve que d'autres dispositions relatives à la protection des consommateurs prévalent. Pour les consommateurs, le choix du droit applicable est uniquement valable dans la mesure où il ne contrevient pas aux dispositions impératives du droit de leur État de résidence habituelle.
- 15.2. Le lieu d'exécution est Vienne. Le tribunal habilité est le tribunal compétent en la matière où se situe le siège de woom, actuellement à Vienne, sauf pour les consommateurs au sens de la loi autrichienne sur la protection des consommateurs (KSchG). Si le droit de l'État de résidence du consommateur prévoit un autre tribunal habilité, celui-ci prévaut.
- 15.3. Si l'une des dispositions des présentes CG est déclarée nulle ou inapplicable en vertu du droit en vigueur, ladite nullité ou inapplicabilité n'affecte pas la validité des autres dispositions.

16. Fournisseur et partenaire contractuel

woom GmbH, FN 394311w



CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ADHÉSION

Riders Club de woom

Muthgasse 109/A

1190 Vienne

Tél. : +43 1 358 58 03

E-mail : woom@woom.com

Nous sommes joignables par téléphone du lundi au jeudi de 9 heures à 15 heures (les tarifs peuvent varier en fonction de l'opérateur et du pays ou de la région de l'appel).

Version : juin 2024