

**PROGRAMME DE FIDÉLITÉ  
COLUMBUS CAFÉ & CO  
(PONGO)**

**CONDITIONS GÉNÉRALES  
VERSION EN VIGUEUR AU 07/02/2025**

Chère Cliente, Cher Client,

La gourmandise ne vous fait pas peur ?

Vous souhaitez faire partie de la tribu de l'Ours Columbus, et bénéficier de notre programme fidélité Columbus Café & Co et des avantages qui en découlent ?

Avant d'y adhérer, en voici les principes ! A lire sans modération, avant de les accepter.

**1. Je suis déjà membre de l'ancien programme de fidélité Columbus Café & Co : que deviennent les points acquis dans le cadre de ce programme ?**

Le programme de fidélité Columbus Café & Co évolue, de sorte que l'ancien programme s'arrêtera, dans les Columbus Café & Co participants listés au point 2 ci-après, le 11 décembre 2024.

Si vous souhaitez bénéficier des avantages du nouveau programme de fidélité Columbus Café & Co, il vous suffit d'y adhérer dans les conditions décrites au point 6 ci-dessous. Dans cette hypothèse, les points cumulés dans le cadre de l'ancien programme seront conservés et transférés dans votre nouveau compte fidélité dans le cadre du nouveau programme de fidélité Columbus Café & Co.

Si vous ne souhaitez pas adhérer au nouveau programme de fidélité Columbus Café & Co, vous pouvez utiliser les points cumulés dans le cadre de l'ancien programme pendant un délai d'un mois à compter de sa cessation. Faites-vous plaisir !

**2. Dans quel Columbus Café & Co puis-je bénéficier du programme de fidélité Columbus Café & Co ?**

Le programme de fidélité Columbus Café & Co est proposé par :

- La société Wagram Food Service, (ci-après « Wagram Food Service »), société par actions simplifiée au capital de 3.327.700 € euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 339 592 685, dont le siège social est situé au 103 rue La Fayette, 75010 Paris numéro de TVA intracommunautaire : FR65339592685, mail : [programmefidelite@columbuscafe.com](mailto:programmefidelite@columbuscafe.com) - franchiseur du réseau Columbus Café & Co ;
- Les Columbus Café & Co participants, et notamment les franchisés indépendants membres du réseau Columbus Café & Co - dont la liste actuelle figure ci-après.

A la date de mise à jour indiquée ci-dessus, les Columbus Café & Co proposant le programme de fidélité Columbus Café & Co sont les suivants :

1. SAS MICK AND MAX, franchisé indépendant membre du réseau Columbus Café & Co, immatriculée auprès du RCS de Toulon sous le numéro 917 459 125, exploitant le Columbus

Café & Co situé dans le centre commercial Grand Var - avenue de l'université 83160 La Valette-Du-Var ;

2. SAS BELYJ, franchisé indépendant membre du réseau Columbus Café & Co, immatriculée auprès du RCS de Belfort sous le numéro 813 226 255, exploitant le Columbus Café & Co situé 6 faubourg de France 90000 Belfort.

Cette liste est évolutive : la liste des Columbus Café & Co participants est mise à jour régulièrement sur <https://www.columbuscafe.com/notre-programme-de-fidelite/>.

Les Columbus Café & Co ne participant pas au nouveau programme de fidélité Columbus Café & Co peuvent proposer un autre programme de fidélité Columbus Café & Co dans les conditions définies ici : <https://www.columbuscafe.com/notre-programme-de-fidelite/>.

### **3. J'ai une carte de fidélité papier Columbus Café & Co : quelle est la différence avec le programme de fidélité Columbus Café & Co ? Que deviennent les points acquis sur ma carte ?**

Si vous disposez d'une carte papier Columbus Café & Co, vous ne pourrez plus l'utiliser dans les Columbus Café & Co participants listés au point 2, à partir du 11 janvier 2025. Il convient de vous rapprocher de votre Columbus Café & Co pour connaître les modalités de conversion éventuelle des points cumulés. jusqu'au 11 janvier 2025.

Dans le cadre du nouveau programme de fidélité Columbus Café & Co, chaque passage en caisse vous permet de créditer des points, en scannant votre QR Code membre en caisse sur la web app (ci-après la « **Web App** »). Vous pouvez ensuite, si vous le souhaitez, ajouter votre carte de fidélité dématérialisée au Wallet de votre smartphone.

### **4. Puis-je cumuler le bénéfice du programme de fidélité Columbus Café & Co avec d'autres offres commerciales en cours ?**

Non, les autres offres commerciales en cours (par exemple : offres commerçants, offres promotionnelles ponctuelles notamment prévues dans les flyers, ...) ne sont pas cumulables avec celles découlant du programme de fidélité Columbus Café & Co.

### **5. Combien de points puis-je créditer sur mon compte fidélité Columbus Café & Co ? Et à quel statut correspond les points cumulés ?**

**5.1.** Vous pouvez cumuler des points dans les cas suivants :

- en scannant votre QR Code membre, via la Web App ou le Wallet Pass, lors de chaque passage en caisse dans un Columbus Café & Co participant selon le barème suivant : un (1) euro TTC dépensé donne droit à deux (2) points fidélité crédités. Ce, quel que soit le montant de l'achat que vous venez de réaliser : c'est aussi ça, la gourmandise : récompenser les petites, comme les grosses envies !

Par exemple : 1 euro TTC dépensé = 2 points

1,80 euros TTC dépensé = 2 points

2 euros TTC dépensés = 4 points

- lorsque vous réalisez certaines actions ponctuelles et notamment :
  - o lorsque vous effectuez une action relative à la vie du réseau Columbus Café & Co (telles que répondre à un sondage, participer à un jeu concours, identifier la

marque dans un post Instagram, venir avec un contenant réutilisable, ...). Les actions vous permettant de cumuler des points fidélités et le nombre de points cumulés vous seront présentées sur la Web App et/ou par SMS ou email (si vous avez accepté d'en recevoir) ;

- o lorsque vous effectuez certains achats spécifiques (tels que l'achat de certains produits d'animation, inviter un proche à déjeuner : deux menus salés achetés en un passage, achat effectué certain(s) jour(s) à certaines heures, ...). Les achats vous permettant de cumuler des points fidélités et le nombre de points cumulés vous seront présentés sur la Web App et/ou par SMS ou email (si vous avez accepté d'en recevoir).

**5.2.** Les points cumulés sont valables pour une durée d'un an à compter de la date d'achat ayant permis de les cumuler. Par conséquent, les points expireront et vous ne pourrez plus en bénéficier 12 mois après leur validation sur votre compte via la Web App.

Par exemple, si vous cumulez 30 points pour une commande passée le 4 décembre 2024 et 10 points pour une commande passée le 15 janvier 2025 ; les 30 points cumulés le 4 décembre 2024 expireront le 4 décembre 2025 et les 10 points cumulés le 15 janvier 2025 expireront le 15 janvier 2026.

**5.3.** Les points cumulés vous permettent d'atteindre différents statuts du programme de fidélité Columbus Café & Co et de bénéficier des offres et avantages afférents à votre statut dans les conditions décrites au point 8 ci-dessous.

Le programme de fidélité Columbus Café & Co compte les trois statuts suivants :

- « Statut Entrée » : pour les membres ayant de 0 à 499 points,
- « Statut Intermédiaire » : pour les membres ayant de 500 à 999 points,
- « Statut Premium » : pour les membres ayant 1000 points ou plus.

Vous changez de statut dès lors que vous atteignez le nombre de points cumulés correspondant à un statut. Le passage d'un statut à un autre peut être ascendant ou descendant. Vous serez informé(e) de votre changement de statut via la Web App et/ou par SMS ou email (si vous avez accepté d'en recevoir).

**5.4.** Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance du solde de points fidélités via la Web App. Ce solde est actualisé après chaque achat.

## **6. Quelles informations dois-je communiquer pour adhérer au programme de fidélité Columbus Café & Co ? Comment m'inscrire ?**

Pour vous inscrire, rien de plus simple : il faut donner votre numéro de téléphone portable au Barista d'un des Columbus Café & Co participants lors d'un passage en caisse. Vous recevrez alors un SMS vous permettant – via un lien vers la Web App - de finaliser votre inscription après avoir pris connaissance des présentes conditions générales. Vous pouvez également vous inscrire en scannant un QR code disponible dans un Columbus Café & Co participant renvoyant vers la page d'inscription de la Web App.

Les informations suivantes seront requises pour vous finaliser votre inscription : prénom, nom, numéro de téléphone portable, adresse e-mail, code postal, date d'anniversaire, coffee shop favori. Vous devrez ensuite choisir un mot de passe et vous pourrez également choisir de

recevoir – ou non - des informations relatives au programme de fidélité Columbus Café & Co par SMS et/ou e-mail.

Les points cumulés au cours de l'achat réalisé lors de votre inscription vous seront crédités sur votre compte de fidélité en tant que points "latents", et se transformeront en points "classiques", dès que vous aurez finalisé votre inscription.

Vous disposez d'un délai de 90 jours à compter de cette pré-inscription, pour finaliser votre inscription et accepter les présentes conditions générales. Passé ce délai, votre compte (et vos points) seront supprimés, sans possibilité de les récupérer, sauf si vous les avez utilisés dans le cadre de l'ancien programme de fidélité.

## **7. Puis-je permettre à mes proches de bénéficier de mon programme de fidélité Columbus Café & Co ?**

Vos proches seront toujours les bienvenus s'ils souhaitent créer un compte de fidélité Columbus Café & Co pour être récompensés personnellement de leur gourmandise. Si toutefois vous souhaitez les inviter, vous pourrez bénéficier de la totalité des points de votre achat en créditant votre compte fidélité.

En revanche : le compte de fidélité Columbus Café & Co est personnel et incessible : il ne peut être prêté ou cédé à une autre personne.

## **8. Quels avantages me sont octroyés en contrepartie des points cumulés ?**

Les offres et avantages accordés dépendront du statut que vous détenez :

**8.1.** Quel que soit votre statut (Entrée, Intermédiaire ou Premium) tous les 120 points cumulés, nous vous offrons la boisson de votre choix à la taille de votre choix (à l'exception des eaux et sodas). Cette offre doit être utilisée dans un délai de 30 jours suivant le jour où les 120 points sont cumulés.

**8.2.** Le statut « Entrée » vous permet de bénéficier des avantages et des offres suivants :

- Cadeau de bienvenue : un espresso vous sera offert lors de votre deuxième passage en caisse avec le statut Entrée dans un Columbus Café & Co participant. Pour en bénéficier vous devez avoir finalisé votre inscription au programme de fidélité Columbus Café & Co via la Web App. Cette offre est valable une fois et doit être utilisée dans les 15 jours à compter de l'adhésion au programme de fidélité. Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres remises ou promotions en cours.
- Cadeau anniversaire : à l'occasion de votre anniversaire, si vous détenez le statut Entrée et que vous avez renseigné votre date d'anniversaire, un muffin au choix vous est offert. Cette offre est valable une fois et doit être utilisée le jour de l'anniversaire, ou 15 jours suivants la date d'anniversaire. Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres remises ou promotions en cours.

**8.3.** Le statut « Intermédiaire » vous permet de bénéficier des avantages et des offres suivants:

- Cadeau d'entrée dans le statut Intermédiaire : un éco-cup au choix vous est offert (hors éditions limitées). Cette offre est valable une fois et doit être utilisée dans les 7 jours à compter du passage au statut Intermédiaire. Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres remises ou promotions en cours.

- Cadeau anniversaire : à l'occasion de votre anniversaire, si vous détenez le statut Intermédiaire et que vous avez renseigné votre date d'anniversaire, le muffin de votre choix vous est offert. Cette offre est valable une fois et doit être utilisée le jour de l'anniversaire, ou les 15 jours suivants la date d'anniversaire. Cette offre n'est pas cumulable avec le cadeau d'entrée dans le statut, ni avec d'autres remises ou promotions en cours.
- D'autres avantages pourront vous être accordés dans le cadre du statut « Intermédiaire » ces avantages vous seront présentés sur la Web App et/ou par SMS ou email (si vous avez accepté d'en recevoir).

#### **8.4.** Le statut « Premium » vous permet de bénéficier des avantages et des offres suivants :

- Cadeau d'entrée dans le statut Premium : un mug au choix vous est offert. Cette offre est valable une fois et doit être utilisée dans les 7 jours à compter du passage au statut Premium. Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres remises ou promotions en cours.
- Cadeau anniversaire : à l'occasion de votre anniversaire, si vous détenez le statut Premium et que vous avez renseigné votre date d'anniversaire, le muffin de votre choix - vous est offert. Cette offre est valable une fois et doit être utilisée le jour de l'anniversaire, ou les 15 jours suivant la date d'anniversaire. Cette offre n'est pas cumulable avec le cadeau d'entrée dans le statut, ni avec d'autres remises ou promotions en cours.
- Chaque jour : un supplément dans votre boisson est offert parmi les suivants : 1 dose supplémentaire de lait - animal ou végétal -, 1 dose de sirop, 1 shot d'espresso ou 1 supplément crème fouettée. Cette offre est valable autant de fois que vous le souhaitez dans la journée dans la limite d'une boisson par passage en caisse. Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres remises ou promotions en cours.
- Chaque saison : une boisson animation (boisson sucrée en édition limitée) de la taille de votre choix est offerte. Cette offre est valable à chaque apparition d'une boisson animation au sein de la Web App et doit être utilisée dans les 7 jours à compter du lancement. Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres remises ou promotions en cours.

Ces avantages sont susceptibles d'évoluer en fonction de l'évolution de notre programme de fidélité Columbus Café & Co. Le détail des avantages est mis à jour sur <http://www.columbuscafe.com/programme-de-fidelite/> ou via la Web App.

### **9. Comment utiliser mes points pour bénéficier de mes avantages ?**

Vous avez accès, à tout moment, à la liste des avantages dont vous bénéficiez via la Web App. Pour en profiter, il ne vous restera plus qu'à scanner votre QR Code membre lors de votre passage en caisse d'un Columbus Café & Co participant et préciser l'avantage souhaité au Barista.

Nos équipes se feront un plaisir de vous servir vos avantages.

En cas de rupture sur l'avantage souhaité, vous aurez la possibilité de le conserver pour une prochaine fois, ou de vous voir proposer un autre avantage de valeur équivalente en remplacement.

## 10. Qui a accès aux données personnelles que je communique dans le cadre de mon adhésion au programme de fidélité Columbus Café & Co ?

Les données personnelles communiquées lors de votre adhésion au programme de fidélité Columbus Café & Co (prénom, nom, numéro de téléphone portable, adresse e-mail, code postal, date d'anniversaire, votre coffee shop favori) et lors de chaque passage à la caisse des Columbus Café & Co participants (vos achats, notamment leur date, détail, montant, nature, ...) font l'objet d'un traitement accessible aux Columbus Café & Co participants et à Wagram Food Service, destiné à :

- leur permettre de vous faire bénéficier du programme de fidélité et vous octroyer vos avantages en découlant ;
- vous adresser des offres et promotions utilisables dans les Columbus Café & Co - sauf si vous en refusez le principe,
- mieux vous connaître, et adapter leur offre produit en fonction de vos goûts.

Ces données sont transférées à la société HEY PONGO, société par actions simplifiée, immatriculée à Créteil, sous le numéro de RCS 832 486 765, dont le siège est situé 5 Avenue du Général de Gaulle, 94160 Saint-Mandé, à laquelle les opérations suivantes sont sous-traitées :

- o l'hébergement des données, étant précisé que les données sont hébergées sur des serveurs sécurisés de HEY PONGO et ne sont pas transférées en dehors de la France, ni transférées à des tiers;
- o l'analyse, le recoupement, l'utilisation et la combinaison des données ;
- o l'envoi des offres et promotions Columbus Café & Co par email ou sms si vous avez accepté de les recevoir.

Wagram Food Service pourra transférer vos données à tout autre prestataire auquel elle déciderait de sous-traiter une ou plusieurs opérations de traitement des données en lien avec la mise en œuvre du programme de fidélité. Wagram Food Service vous informera de tout transfert de vos données à un nouveau sous-traitant et vous communiquera les coordonnées de ce dernier et les informations relatives aux opérations de traitement qui lui sont sous-traitées.

Nous nous engageons à ne conserver les données collectées que pour une durée nécessaire à la finalité du traitement :

- o les données collectées lors de l'adhésion au programme de fidélité Columbus Café & Co seront conservées pour la durée de votre participation au programme fidélité ;
- o les données collectées si vous avez accepté de recevoir des informations et offres commerciales et promotionnelles, seront conservées pour une durée ne dépassant pas trois années après la date de votre dernier achat, et pour autant que vous n'ayez pas émis le souhait de ne plus recevoir d'informations et offres commerciales et promotionnelles.

A l'expiration des durées mentionnées ci-avant, nous supprimerons les données concernées.

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), vous disposez :

- o d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données à caractère personnel,

- o d'un droit à la limitation du traitement de vos données,
- o d'un droit d'opposition au traitement de vos données et à leur utilisation à des fins de prospection commerciale,
- o d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données post-mortem,
- o d'un droit de vous opposer à la réalisation de mesures de profilage,
- o d'un droit de retirer votre consentement à tout moment pour les traitements fondés sur le recueil de celui-ci,

que vous pouvez exercer en adressant un mail à l'adresse : [programmefidelite@columbuscafe.com](mailto:programmefidelite@columbuscafe.com) avec un justificatif de votre identité (photocopie d'une pièce d'identité). Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés ("CNIL").

### **11. Je souhaite cesser de bénéficier du programme de fidélité Columbus Café & Co participant, comment faire ?**

À tout moment vous pouvez vous désinscrire du programme de fidélité Columbus Café & Co en adressant un mail à l'adresse : [programmefidelite@columbuscafe.com](mailto:programmefidelite@columbuscafe.com) avec un justificatif de votre identité (photocopie d'une pièce d'identité).

Dès votre demande validée, vous ne serez plus référencé comme membre du programme de fidélité Columbus Café & Co et cesserez de bénéficier de vos avantages et de créditer des points.

### **12. Que faire si je change de numéro de téléphone portable ?**

Il suffit dans cette hypothèse d'écrire un mail à cette adresse : [programmefidelite@columbuscafe.com](mailto:programmefidelite@columbuscafe.com) pour spécifier le changement de numéro de téléphone en précisant votre ancien numéro et votre nouveau numéro de téléphone et en justifiant de votre identité (Carte d'identité ou passeport).

### **13. Puis-je bénéficier du programme de fidélité si je n'ai pas encore 18 ans ?**

Non, le bénéfice du programme de fidélité est réservé aux clients personne physique âgés d'au moins 18 ans. Une seule demande d'adhésion par personne sera prise en compte.

### **14. Le programme de fidélité Columbus Café & Co va-t-il évoluer ?**

Sans doute, dans l'idée de coller toujours au plus près de vos envies ! Tout changement sera indiqué sur notre site <https://www.columbuscafe.com/notre-programme-de-fidelite/et> lors de votre connexion sur la Web App, et donnera lieu à une modification des présentes conditions générales.

Vous aurez alors la possibilité – soit de maintenir votre adhésion au Programme Columbus Café & Co en acceptant les conditions générales telles que modifiées par Wagram Food Service – soit de décider de ne plus bénéficier du Programme Columbus Café & Co dans les conditions prévues à l'article 11 ci-dessus.

### **15. Que faire si le QR code ne fonctionne pas lorsque je me rends dans un Columbus Café & Co participant ?**

Dans cette hypothèse, nous vous invitons à nous envoyer un e-mail à [programmefidelite@columbuscafe.com](mailto:programmefidelite@columbuscafe.com) avec copie du ticket de caisse, indication de votre prénom et de votre numéro de téléphone portable, pour que nous puissions procéder au crédit de votre compte fidélité.

### **16. Qui fournit la Web App support du programme de fidélité Columbus Café & Co ?**

Nous sommes barista, nous récompensons votre gourmandise, .... mais nous ne sommes pas créateurs d'outils technologiques !

Nous avons pour cela fait appel à la société HEY PONGO, société par actions simplifiée, immatriculée à Créteil, sous le numéro de RCS 832 486 765, dont le siège est situé 5 Avenue du Général de Gaulle, 94160 Saint-Mandé, , qui met à disposition des Columbus Café & Co participants son application.

Pour toute demande d'ordre technique, nous vous invitons à prendre attache directement avec HEY PONGO à l'adresse suivante : [support@heypongo.com](mailto:support@heypongo.com)

### **17. Questions - Réclamations - droit applicable – juridictions compétentes**

Toute réclamation relative à l'utilisation du programme de fidélité Columbus Café & Co et/ou aux points fidélités afférents, ainsi qu'aux avantages en découlant devra être envoyée par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception à Wagram Food Service, 103 rue La Fayette 75010 Paris.

Vous disposez 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. Columbus Café & Co a choisi comme médiateur de la consommation : La FFF Commission de Médiation Franchise-Consommateurs - 29 Boulevard de Courcelles, 75008 PARIS - <https://www.mediation-franchise.com>.

Tout différend relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution, à la non-exécution du présent règlement sera soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun.

En outre, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

### **18. Le programme de fidélité Columbus Café & Co peut-il être arrêté ?**

Oui, nous pouvons décider d'arrêter le programme de fidélité Columbus Café & Co. Mais pas de panique : nous vous en informerons au moins 10 jours à l'avance, sur notre site <http://www.columbuscafe.com/programme-de-fidelite/>.

Vous aurez alors 15 jours à compter de la cessation du programme de fidélité Columbus Café & Co pour continuer de bénéficier des avantages correspondant à votre statut. Mais comme la gourmandise n'attend pas, passé ce délai, vos points seront définitivement perdus et vous ne pourrez prétendre à aucune restitution ou indemnisation !