



CONFISERIE SPRÜNGLI

Tradition depuis 1836

FAQ PROGRAMME DE FIDÉLITÉ PETITS PLAISIRS

Avantages du programme de fidélité Petits Plaisirs

Quels avantages le programme de fidélité Petits Plaisirs m'offre-t-il?

Le programme de fidélité Petits Plaisirs vous réserve des avantages exclusifs. Plus vous utiliserez votre carte client souvent, plus nous serons en mesure de vous témoigner personnellement notre gratitude. Dans le cadre du programme de fidélité Petits Plaisirs, nous aimerions ainsi vous adresser un grand merci:

Recevez des cadeaux

Laissez-vous surprendre par nos créations exquises, que nous vous offrirons pour votre anniversaire.

Soyez de la partie

stez à des manifestations spéciales organisées par Sprüngli, auxquelles nous vous convions en votre qualité de membre de Petits Plaisirs.

Restez au fait de l'actualité

Profitez d'offres Sprüngli attrayantes ainsi que de la primeur en matière de nouveautés produits.

Savourez l'exclusivité

Découvrez des délices Sprüngli créés en exclusivité à l'intention des membres de Petits Plaisirs.

Profitez lors de votre inscription en ligne

En vous inscrivant en ligne, vous bénéficierez d'une remise exclusive de 10% sur votre prochaine commande en ligne.

Inscription

Comment m'inscrire au programme de fidélité Petits Plaisirs?

Profitez de la carte client du programme de fidélité Petits Plaisirs en vous inscrivant simplement en ligne ((<https://www.spruengli.ch/fr/customer/account/login/>)) ou en complétant un formulaire d'inscription dans l'une de nos boutiques.

À l'issue de votre inscription, afin de toujours avoir votre carte client sur vous, vous recevrez un lien pour votre carte client numérique, que vous pourrez mémoriser dans le portefeuille de votre smartphone. Si vous souhaitez recevoir une carte physique en sus, veuillez l'indiquer lors de l'inscription.

En vous inscrivant en ligne, vous bénéficierez d'une remise exclusive de 10% sur votre prochaine commande en ligne.

À quelle condition technique mon inscription au programme de fidélité Petits Plaisirs est-elle liée?

L'inscription au programme de fidélité Petits Plaisirs est uniquement possible avec une adresse e-mail et un numéro de téléphone valable.

À quelle condition technique l'utilisation de la carte client numérique dans le portefeuille de mon smartphone est-elle liée?

Tous les membres du programme de fidélité Petits Plaisirs qui possèdent un iPhone avec système d'exploitation Apple à partir d'iOS 9 peuvent mémoriser la carte client numérique dans le portefeuille de leur smartphone. L'application Wallet est installée de série à partir d'iOS 9. Les membres du programme de fidélité Petits Plaisirs disposant d'un téléphone Android, BlackBerry ou Windows doivent préalablement installer une application correspondante (p. ex. «WalletPasses» sur Android, «Passes» sur BlackBerry ou «All my passes» sur Windows).

L'affiliation au programme de fidélité Petits Plaisirs est-elle payante?

Par le biais de la carte client Petits Plaisirs, nous souhaitons vous remercier de votre grande fidélité en vous proposant de petites attentions. Il va de soi que l'affiliation au programme est gratuite.

Puis-je demander une carte supplémentaire ou partenaire pour le programme Petits Plaisirs?

Le programme de fidélité Petits Plaisirs est un moyen de témoigner personnellement notre gratitude à chacun des membres, raison pour laquelle nous ne proposons pas de carte supplémentaire ou partenaire.



CONFISERIE SPRÜNGLI

Tradition depuis 1836

Utilisation de la carte client Petits Plaisirs

Où puis-je faire valoir ma carte client Petits Plaisirs?

Vous pouvez utiliser votre carte client Petits Plaisirs pour chaque achat effectué dans les boutiques, dans nos cafés & restaurants, avec le service de commande et dans la boutique en ligne de la Confiserie Sprüngli.

Comment mon achat en ligne est-il comptabilisé sur ma carte client Petits Plaisirs?

En vous connectant à votre compte personnel lors de votre visite dans la boutique en ligne, vos achats seront automatiquement imputés à votre carte client.

Comment mon achat auprès du service de commande est-il comptabilisé sur ma carte client Petits Plaisirs?

Nous relevons les coordonnées nécessaires lors de votre achat, de manière à le comptabiliser automatiquement sur votre carte client Petits Plaisirs.

Puis-je payer avec ma carte client Petits Plaisirs?

Votre carte client propose une fonction Prepaid. Cela signifie que vous pouvez charger un avoir sur le compte de votre carte dans les boutiques ou en ligne. L'avoir Prepaid peut être utilisé comme les espèces dans les boutiques et les cafés par lecture de la carte client par scanner. Votre carte client Petits Plaisirs est ainsi également un moyen de paiement.

Comment puis-je solliciter une carte client physique pour le programme de fidélité Petits Plaisirs?

Vous pouvez faire la demande d'une carte client physique par e-mail à petitsplaisirs@spruengli.ch ou en ligne via notre formulaire de contact ((<https://www.spruengli.ch/cms/fr/contact/contact/>)).

À qui puis-je m'adresser en cas de perte de ma carte client physique?

Communiquez la perte de votre carte client Petits Plaisirs par e-mail à petitsplaisirs@spruengli.ch ou via notre formulaire de contact ((<https://www.spruengli.ch/cms/fr/contact/contact/>)).

Puis-je faire comptabiliser mes achats après coup si j'ai oublié ma carte client Petits Plaisirs?

Si vous n'êtes pas en possession de votre carte client Petits Plaisirs lors de vos achats, vous pouvez les faire comptabiliser rétroactivement: il vous suffit de scanner votre ticket de caisse et de l'envoyer par e-mail à l'adresse petitsplaisirs@spruengli.ch ou par courrier à l'adresse: Confiserie Sprüngli AG, Petits Plaisirs, Bahnhofstrasse 21, 8001 Zurich.

Puis-je transférer mon avoir de carte client à une autre personne?

Par le biais du programme de fidélité Petits Plaisirs, nous tenons à vous remercier et à vous témoigner notre gratitude personnellement, raison pour laquelle votre avoir de carte client n'est pas transmissible à une autre personne.

L'achat de bons Sprüngli est-il crédité sur la carte client Petits Plaisirs?

L'achat de bons Sprüngli équivaut à un échange de moyens de paiement, raison pour laquelle nous ne pouvons pas imputer le montant correspondant au programme de fidélité Petits Plaisirs. En revanche, si vous utilisez des bons pour régler vos achats et présentez votre carte client Petits Plaisirs, l'achat vous sera bien entendu crédité.

Comment fonctionne exactement le système de points et de statuts?

(Mon nombre de points ne correspond pas à celui auquel je m'attendais. Pourquoi?)

Cumul de points

Lorsque vous effectuez des achats et passez commande, vous recevez un point de fidélité par franc dépensé. Un point Luxemburgerli s'affiche dans votre compte en ligne à chaque fois que vous cumulez 50 francs d'achat. Les points en surplus sont comptabilisés pour l'obtention de votre prochain point Luxemburgerli. Après un achat, le nombre de points est recalculé durant la nuit.

Obtention d'un statut supérieur

Lorsque vous obtenez un statut de fidélité supérieur, une nouvelle période de cumul de 12 mois débute en remplacement de la période de cumul précédente. L'obtention d'un statut supérieur s'accompagne d'une déduction de points de fidélité:

Statut Découvreur:	100 points de fidélité
Statut Connaisseur:	400 points de fidélité
Statut Ambassadeur:	1000 points de fidélité



CONFISERIE SPRÜNGLI

Tradition depuis 1836

Détermination du statut à la fin de la période de cumul

La période de cumul prend fin au bout de 12 mois passés avec le même statut de fidélité. Votre nouveau statut est alors déterminé en fonction du nombre de points cumulés pendant cette période. Ce statut sera à son tour valable 12 mois, sauf si vous accédez à un statut supérieur entre-temps. Le cas échéant, le nombre de points est remis à 0 et une nouvelle période de cumul commence.

Votre compte personnel

Quelles informations puis-je consulter sur mon compte personnel?

Sur votre compte personnel ((<https://www.spruengli.ch/fr/customer/account/login/>)), vous pouvez consulter et adapter à tout moment vos données client ainsi que télécharger votre carte client numérique dans le portefeuille de votre smartphone. Par ailleurs, vous y avez accès à l'historique de vos commandes dans la boutique en ligne.

Que faire si j'ai oublié mon mot de passe?

Sur le site Web, dans l'espace login ((<https://www.spruengli.ch/fr/customer/account/login/>)) renvoyant à votre compte, vous trouverez le lien «Mot de passe oublié?». Celui-ci vous renverra à une page où vous pourrez solliciter de nouvelles données d'accès.

Où puis-je signaler un changement d'adresse?

Sur votre compte personnel ((<https://www.spruengli.ch/fr/customer/account/login/>)), vous pouvez rectifier individuellement vos données client. Cependant, vous avez également la possibilité de nous communiquer un changement d'adresse via notre formulaire de contact ((<https://www.spruengli.ch/cms/fr/contact/contact/>)).

Comment me désinscrire du programme de fidélité Petits Plaisirs?

Désinscrivez-vous du programme de fidélité par e-mail petitsplaisirs@spruengli.ch ou via le formulaire de contact ((<https://www.spruengli.ch/cms/fr/contact/contact/>)) sur notre site Web.

Protection des données

Comment mes données seront-elles utilisées?

Par votre participation au programme de fidélité Petits Plaisirs, vous acceptez que la Confiserie Sprüngli utilise, à des fins de marketing, les données recueillies dans le cadre de l'utilisation de la carte client. Les données recensées par la Confiserie Sprüngli sont traitées dans la plus stricte confidentialité et ne sont pas communiquées à des tiers n'étant pas impliqués dans la gestion du programme de fidélité. Par ailleurs, la Confiserie Sprüngli prend des mesures de précaution appropriées et met en œuvre des mesures de sécurité visant à protéger les données des membres.

Octobre 2023

Sprüngli