

## CONDITIONS GENERALES DU PROGRAMME DE FIDELITE MYOL

### 1 – DÉFINITIONS

Au sein des présentes Conditions Générales, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

- **ABONNEMENT**: désigne le Support donnant accès aux matches de l'équipe masculine professionnelle première de l'Olympique Lyonnais se déroulant au Stade dans le cadre du Championnat de France de football de Ligue 1. L'Abonnement est matérialisé par une Carte MYOL. –
- **ACTIVATION** : Désigne la procédure consistant à rattacher nominativement une Carte MYOL à un Compte OLWeb. Cette procédure est indispensable pour adhérer au Programme de Fidélité MYOL. –
- **ADHERENT**: désigne toute personne physique adhérant au Programme de Fidélité MYOL.
- **APPLICATION** : désigne l'application mobile conçue, développée et exploitée par l'Olympique Lyonnais qui est téléchargeable sur la plateforme de téléchargement d'applications pour Téléphones mobiles iPhone : Apple App Store, Google Play et Windows Phone Store.
- **BOUTIQUE CADEAUX MYOL** : désigne la boutique virtuelle accessible via le **portail** <http://www.myol.fr/> qui permet à l'Adhérent d'échanger ses Points Cadeaux contre des produits exclusifs.
- **BOUTIQUES OFFICIELLES** : désigne les deux boutiques physiques OL Store situées respectivement au centre-ville de Lyon et à l'intérieur du Stade ainsi que les activités proposées au sein du Pôle de Loisirs d'OL VALLEE.
- **CARTE CADEAU MYOL** : désigne la carte cadeau commercialisée dans les Points de vente OL qui permet aux particuliers d'effectuer des achats de billetterie, de merchandising et/ou de catering, et qui une fois activée dans les conditions décrites ci-après, permet à son titulaire d'adhérer au Programme de fidélité MYOL.
- **CARTE MYOL** : désigne indifféremment la carte de paiement et/ou la Carte cadeau MYOL mise en place par l'Olympique Lyonnais à destination des particuliers, payante, qui leur permet d'effectuer des achats de billetterie, de merchandising et/ou de catering, et qui une fois activée dans les conditions décrites ci-après, permet à son titulaire d'adhérer au Programme de Fidélité MYOL.
- **CONDITIONS GENERALES** : désigne les présentes conditions régissant le Programme de Fidélité MYOL.
- **COMPTE FIDELITE** : désigne le compte fidélité de chaque adhérent au Programme de fidélité MYOL.
- **COMPTE OLWEB** : désigne l'espace client mis à disposition par l'OL, et qui se crée facilement en donnant certaines informations obligatoires d'identification sur le formulaire accessible en ligne. Ce Compte OLWEB permet à son titulaire d'accéder aux différents espaces web de l'OL.
- **OLYMPIQUE LYONNAIS** : désigne la société Eagle Football Group, société anonyme à conseil d'administration, au capital de 70 443 643,04 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 421 577 495, dont le siège social est 10, avenue Simone Veil – 69150 DECINES.
- **POINTS MYOL** : désigne les points de fidélité « cadeaux » ou « statuts » que l'adhérent peut acquérir dans le programme de fidélité MYOL.
- **POINTS « CADEAUX »** : désigne les points de fidélité acquis par l'adhérent et qui peuvent être utilisés dans la boutique cadeaux MYOL.
- **POINTS « STATUTS »** : désigne les points de fidélité acquis par l'adhérent lui permettant de progresser dans le programme MYOL et de bénéficier d'avantages exclusifs.
- **POINTS DE VENTE OL** : désigne (ent) tous point(s) de vente physique mis en place par l'Olympique Lyonnais. Ils sont à ces jours constitués (i) des Boutiques Officielles, (ii) des guichets billetterie, (iii) des kiosques de merchandising et/ou de catering situés sur le podium du Stade et (iv) des concessions merchandisings et/ou de catering à l'intérieur du Stade.
- **POLE DE LOISIRS d'OL VALLEE** : désigne l'ensemble des activités proposées par les exploitants, en charge de l'exploitation du pôle d'une surface de 23 250 m<sup>2</sup> situé à proximité du Stade et au sein duquel sont exercées diverses activités de loisirs et de restauration.
- **PROGRAMME DE FIDELITE MYOL** : désigne le programme de fidélisation de clientèle mis en place par l'Olympique Lyonnais.

- **SAISON SPORTIVE** : désigne la saison sportive de l'Olympique Lyonnais et allant du 1<sup>er</sup> juillet d'une année N au 30 juin de l'année N+1.
- **SITE DEDIE MYOL** : désigne le site Internet officiel du Programme de fidélité MYOL accessible à l'adresse suivante : <http://www.myol.fr/>
- **SITE INTERNET DE L'OLYMPIQUE LYONNAIS** : désigne l'ensemble des plateformes marchandes gérées, éditées et contrôlées par l'Olympique Lyonnais à savoir à ce jour le site de billetterie en ligne et la boutique e-commerce officielle de l'Olympique Lyonnais accessibles à partir du site [olweb.fr](http://olweb.fr) et l'Application.
- **STADE** : désigne le stade de football situé au 10 avenue Simone Veil 69150 Décines-Charpieu.

## **2 – OBJET**

L'Olympique Lyonnais a mis en place un Programme de Fidélité MYOL, lié à l'achat d'une Carte MYOL, valable en France métropolitaine (Corse comprise).

Les présentes ont pour objet de définir les conditions générales d'utilisation du Programme de Fidélité MYOL.

En acceptant de souscrire au Programme de Fidélité MYOL, l'Adhérent a accepté entièrement, et sans réserve, les présentes conditions générales.

L'Olympique Lyonnais se réserve le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales du Programme de Fidélité MYOL dans les conditions prévues à l'article 6.

## **3 – ADHESION AU PROGRAMME DE FIDELITE MYOL**

L'adhésion au Programme de Fidélité MYOL est ouverte à toute personne physique détentrice d'une Carte MYOL.

Pour pouvoir être utilisée en tant que carte de fidélité, la Carte MYOL doit être préalablement activée sur le SITE DEDIE MYOL en complétant les informations requises sur le formulaire d'adhésion. Pour s'identifier sur le portail de fidélité, l'Adhérent devra obligatoirement avoir un compte OLWEB et renseigner le numéro de la Carte de fidélité MYOL dans le compte OLWEB. Dans le cas où l'Adhérent ne disposerait pas déjà d'un compte OLWEB, l'Adhérent pourra se créer un compte soit en complétant entièrement le formulaire, soit en se connectant via le Facebook Connect.

Une fois le formulaire validé, la Carte MYOL deviendra automatiquement active et permettra de profiter des avantages du Programme de Fidélité MYOL.

En cas de résiliation de l'adhésion au Programme de Fidélité MYOL, le compte de fidélité MYOL sera clôturé mais le compte OLWEB de l'Adhérent restera actif.

## **4 – AVANTAGES DU PROGRAMME DE FIDELITE MYOL**

Le Programme de fidélité MYOL permet à l'Adhérent de cumuler des Points MYOL sur son Compte Fidélité et de bénéficier des avantages décrits ci-dessous :

### **4.1. Acquisition des Points MYOL**

#### 4.1.1 Dispositions communes à tous les Points MYOL

L'Adhérent cumule des Points MYOL en fonction du montant de ses transactions ou lors d'opérations spéciales qui lui seront proposées sur le Site dédié MYOL.

Les Points MYOL n'ont aucune valeur marchande. Ils ne peuvent être échangés contre des espèces ou vendus à un tiers.

L'Olympique Lyonnais se réserve le droit de supprimer, modifier ou compléter les listes des comportements permettant de cumuler des Points MYOL, sans que cela ne donne droit à aucune compensation financière. De même, pour l'ensemble des cadeaux et avantages proposés par le Programme de fidélité MYOL et disponibles sur le Site MYOL, l'Olympique Lyonnais se réserve le droit de les supprimer, de les remplacer, en tout ou partie par d'autres de valeur équivalente. Dans l'hypothèse de telle(s) modification(s), l'Olympique Lyonnais fera son possible pour en informer les Adhérents préalablement.

A chaque achat ou comportement susvisé, le Compte Fidélité de l'Adhérent sera automatiquement crédité du nombre de Points MYOL conformément aux stipulations ci-après.

Les Points MYOL seront comptabilisés à compter de l'activation de la Carte MYOL. Il est précisé qu'à titre exceptionnel, seront pris rétroactivement en compte pour l'attribution de Points MYOL :

- les achats et/ou comportements effectués entre le 9 janvier 2016 et la date d'activation et
- tous les achats d'abonnements 18 mois aux matchs de l'Olympique Lyonnais (pour la période allant du 9 janvier 2016 au 30 juin 2017) quelle que soit la date d'achat de l'abonnement.

Pour les achats en Boutiques Officielles, l'Adhérent est invité à présenter sa Carte MYOL pour que les Points MYOL liés à l'acte d'achat puissent être comptabilisés.

Le Compte fidélité est personnel à l'Adhérent. Les Points MYOL cumulés ne peuvent en aucun cas être transférés d'un Compte fidélité à un autre.

Le Compte fidélité de chaque Adhérent ne peut être crédité que d'un nombre entier de points. Si l'application du taux de conversion euros / points MYOL aboutit à un nombre décimal de points, le nombre de points MYOL crédité sera le nombre entier immédiatement inférieur.

#### 4.1.2. Dispositions spécifiques aux Points « cadeaux »

Les Points « cadeaux » sont acquis par l'Adhérent dans les conditions suivantes :

##### **REGLES D'ATTRIBUTION DES POINTS CADEAUX**

###### **ACHATS**

Je m'abonne au stade (saison)	1€ = 1 point
J'achète des places sur la billetterie en ligne	1€ = 1 point
J'achète à la billetterie OL	1€ = 1 point
J'achète dans les Boutiques Officielles	1€ = 1 point
J'achète sur la boutique en ligne	1€ = 1 point
J'achète dans les kiosques & concessions du stade	1€ = 1 point
Je m'abonne à OLV Online	1€ = 1 point

###### **EXPERIENCE**

Je télécharge et active l'application Parc OL	10 points
Je complète mon profil à 100% (infos perso + centre d'intérêt)	5 points
J'active ma carte cashless	10 points

**Pour tout achat réalisé avec sa carte MYOL = 2 points au lieu d'1 point**

#### 4.1.3. Dispositions spécifiques aux Points « statuts »

Les Points « statuts » sont acquis par l'Adhérent dans les conditions suivantes :

##### **REGLES D'ATTRIBUTION DES POINTS STATUTS**

###### **ACHATS**

Je m'abonne au stade (saison)	1€ = 1 point
-------------------------------	--------------

J'achète des places sur la billetterie en ligne	1€ = 1 point
J'achète à la billetterie OL	1€ = 1 point
J'achète dans les boutiques OL Store	1€ = 1 point
J'achète sur la boutique en ligne	1€ = 1 point
J'achète dans les kiosques & concessions du stade	1€ = 1 point
Je m'abonne à OLTV Online	1€ = 1 point

#### 4.2. Utilisation des Points « Cadeaux »

Seuls les Points « cadeaux » acquis par l'Adhérent peuvent être utilisés sur la Boutique Cadeaux MYOL. Lorsque l'Adhérent a collecté un certain nombre de Points « cadeaux », il a la possibilité de les échanger contre des cadeaux disponibles en dans la Boutique Cadeaux MYOL.

Les cadeaux proposés par le Programme de fidélité MYOL sont décrits au travers d'offres ponctuelles proposées par l'Olympique Lyonnais soit sur le Site dédié MYOL, soit sur d'autres supports de communication.

Les offres sont valables jusqu'à la date indiquée sur les différents supports de communication. Elles sont réservées à la France métropolitaine (Corse comprise). Les photos ne sont pas contractuelles. L'Olympique Lyonnais se réserve le droit de proposer des offres spéciales et limitées dans le temps à tout ou partie des Adhérents.

Toute modification ou annulation d'une commande de cadeau par un Adhérent ne peut en aucun cas donner lieu à une restitution de Points MYOL sur le Compte fidélité.

#### 4.3. Avantages « statutaires »

Pour récompenser l'implication de ses Adhérents, le Programme de fidélité met en place des avantages « statutaires » accessibles selon le nombre de Points « statuts » MYOL cumulés.

Tout Adhérent obtient le statut « poussin » dès son adhésion au Programme de fidélité MYOL.

À partir de 100 Points statuts cumulés, l'Adhérent obtient le statut « espoir ».

À partir de 300 Points statuts cumulés, l'Adhérent obtient le statut « remplaçant ».

À partir de 500 Points statuts cumulés, l'Adhérent obtient le statut « titulaire ».

À partir de 1000 Points statuts cumulés, l'Adhérent obtient le statut « capitaine ».

À partir de 5000 Points statuts cumulés, l'Adhérent obtient le statut « international ».

À partir de 10 000 Points statuts cumulés, l'Adhérent obtient le statut « légende ».

Pour chacun de ces statuts, des avantages particuliers sont prévus et proposés par l'Olympique Lyonnais.

#### 4.4. Retrait des Points MYOL en cas de retour de produits achetés

Le retour éventuel de produits en boutique d'achats ayant donné lieu à attribution de Points MYOL donnera lieu à émission d'un avoir, et le solde de Points MYOL demeurera inchangé. En revanche, dans le cas d'annulation de commandes effectuées à distance dans le cadre du droit légal de rétractation, l'Olympique Lyonnais procédera au retrait des Points MYOL ayant été attribués lors de la commande initiale.

#### 4.5. Validité des Points MYOL

##### 4.5.1. Validité des Points « cadeaux »

Les Points « cadeaux » n'expirent pas et ont une durée de vie illimitée.

##### 4.5.2. Validité des Points « statuts »

Les Points « statuts » cumulés au cours de la Saison Sportive N expirent au 30 juin de la Saison Sportive N+2. Par exemple, les Points « statuts » acquis au cours de la Saison 2021/2022 expireront au 30 juin 2024.

#### **4.6. Consultation des Points MYOL sur le Site dédié MYOL**

L'Adhérent pourra être informé du nombre de Points MYOL disponible sur son Compte fidélité en consultant le Site dédié MYOL.

Les informations fournies par le Site dédié MYOL sur le solde du Compte fidélité ne sont données qu'à titre indicatif. Le Compte fidélité de l'Adhérent pouvant faire l'objet d'un traitement informatique, des différences peuvent être constatées entre le solde mentionné et le montant réellement cumulé sur le Compte fidélité (notamment en cas de nouveaux achats effectués par l'Adhérent ou de conversion de points).

#### **5- RESPONSABILITE**

L'Olympique Lyonnais décline toute responsabilité quant à l'utilisation frauduleuse de la Carte MYOL et/ou de l'utilisation frauduleuse des Points MYOL crédités sur le compte sur le Compte Fidélité de l'Adhérent.

Les conséquences de l'utilisation frauduleuse des Points MYOL de l'Adhérent ressortent de sa seule et entière responsabilité à compter du moment où ils auront été crédités sur son Compte Fidélité.

L'Olympique Lyonnais n'est tenu que d'une obligation de moyens en ce qui concerne le fonctionnement et la continuité du service. Il ne saurait notamment être tenu responsables de pertes ou dommages résultant d'une défaillance d'accès ou de fonctionnement du Site dédié MYOL, ainsi que de l'altération, accès frauduleux ou transmission accidentelle de données.

L'Olympique Lyonnais ne saurait, enfin, encourir aucune responsabilité au titre des dommages susceptibles d'être causés par des cadeaux commandés sur la Boutique cadeaux MYOL.

#### **6 – MODIFICATION ET ARRET DU PROGRAMME DE FIDELITE MYOL**

L'Olympique Lyonnais se réserve le droit de faire évoluer les conditions du Programme de Fidélité MYOL et pourra modifier ou supprimer à tout moment, sous réserve d'en informer l'Adhérent, les avantages liés au Programme de Fidélité MYOL et/ou les modalités de fonctionnement dudit Programme.

Les modifications et amendements apportés aux présentes Conditions Générales seront notifiés par le biais du Site dédié MYOL et/ou de tous moyens de communication utilisés dans le cadre du Programme de Fidélité MYOL. Les présentes Conditions Générales et toutes modifications de ces dernières seront considérées comme approuvées si l'Adhérent utilise la Carte MYOL, s'il commande ou utilise de quelque manière que ce soit un cadeau ou un avantage offerts dans le cadre du Programme, ou si aucune contestation écrite n'est enregistrée dans les 30 jours suivant la notification. Si un Adhérent n'accepte pas les modifications apportées au Programme, cet Adhérent pourra résilier son adhésion conformément à l'article 7.

L'Olympique Lyonnais peut également mettre un terme au Programme de Fidélité MYOL sous réserve d'en avoir préalablement informé les Adhérents au moins trois mois avant le terme prévu par le moyen que l'Olympique Lyonnais estimera le plus adéquat (courrier ou email, etc.).

Aucune modification ou suppression du Programme de Fidélité MYOL ne donnera droit à une indemnisation de l'Adhérent.

#### **7 – DUREE ET RESILIATION**

L'adhésion au Programme de Fidélité OL est à durée indéterminée.

L'Adhérent peut à tout moment résilier son adhésion au Programme de Fidélité OL via le Site dédié MYOL. Dans ce cas, il disposera d'un délai d'un mois pour utiliser son solde de Points MYOL à partir de la date d'envoi de sa demande de résiliation. En cas de résiliation ou de non renouvellement de la Carte MYOL par le titulaire, pour quelque raison que ce soit, le solde de Points MYOL sera annulé un mois après la date d'envoi de sa notification à l'Olympique Lyonnais. Si le solde de Points MYOL devant être apuré ne permet pas à l'Adhérent de bénéficier d'un cadeau, il ne pourra donner lieu à une quelconque compensation et sera automatiquement annulé.

Toute exploitation frauduleuse ou abusive du Programme de Fidélité OL constitue une cause de résiliation anticipée de plein droit de l'adhésion au Programme de Fidélité OL, et ce, sans préjudice de toute action judiciaire qui pourrait être initiée par l'Olympique Lyonnais. L'Olympique Lyonnais opérera cette suspension et/ou désactivation après en avoir avisé l'Adhérent, par le moyen qui lui semble le plus adéquat, sans que l'Adhérent ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, notamment dans les cas suivants :

- 1) en cas de fraude, de tentative de fraude ou de vol de l'Adhérent dans un des Points de vente participant au Programme de Fidélité OL et/ou sur le Site Internet de l'Olympique Lyonnais,
- 2) en cas de non-respect des conditions de la carte MYOL,
- 3) en cas d'utilisation inappropriée ou de détournement du Programme de Fidélité OL,
- 4) en cas d'incident de paiement non régularisé dans un délai d'un mois à compter de la relance de l'Olympique Lyonnais,
- 5) plus généralement, en cas de non-respect des dispositions visées aux présentes Conditions Générales et aux CGV billetterie de l'Olympique Lyonnais.

## **8 – DONNEES PERSONNELLES**

Les informations collectées sur l'Adhérent lors de l'adhésion au Programme de fidélité MYOL sont destinées à l'Olympique Lyonnais, qui se réserve toutefois le droit de les transmettre à des tiers sous réserve du consentement préalable de l'Adhérent.

Elles sont nécessaires à la gestion de la relation commerciale entre l'Adhérent et l'Olympique Lyonnais. L'Adhérent ne pourra pas adhérer au Programme de Fidélité MYOL s'il refuse de fournir les informations sollicitées.

L'Adhérent garantit l'exactitude des informations fournies et sera seul responsable de toutes les indications erronées, incomplètes ou obsolètes. Tout changement d'adresse, de nom, d'email ou de tout autre élément d'identification pouvant être nécessaire pour la bonne exécution du Programme de Fidélité MYOL doit être notifiée directement via le Site dédié MYOL et selon la procédure prévue à cet effet. L'Olympique Lyonnais ne pourra en aucun cas être responsable en cas de non réception d'une offre ou d'un avantage par l'Adhérent du fait d'informations obsolètes ou mal renseignées.

Conformément à la loi « Informatique et Liberté » en vigueur et à la réglementation Européenne concernant la protection des données à caractère personnel, l'Acheteur et le Détenteur du Titre d'accès disposent droits suivants : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la portabilité, droit d'opposition pour motif légitime, droit à la limitation du traitement, droit de retirer son consentement le cas échéant, droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles en cas de décès. Ces demandes s'exercent par courrier électronique à l'adresse [dpo@ol.fr](mailto:dpo@ol.fr) ou par courrier postal à l'attention du DPO de Eagle Football Group, 10 Avenue Simone Veil 69150 Décines Cedex , accompagné d'une copie d'un titre d'identité.

Pour plus d'informations, l'Acheteur et les Détenteurs de Titre d'accès sont invités à prendre connaissance de la charte de protection des données personnelles figurant sur le Site Internet.

## **9 – RECEPTION D'UNE LETTRE D'INFORMATION ET/OU D'OFFRES PROMOTIONNELLES**

L'Adhérent est informé qu'en s'inscrivant au présent Programme de Fidélité MYOL, il accepte de recevoir régulièrement par email une lettre d'information sur les offres et avantages liés au Programme de fidélité MYOL et réservés aux Adhérents.

L'Adhérent aura la possibilité de se désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet dans la lettre d'information.

Par ailleurs, en fonction des consentements exprimés par l'Adhérent lors de son inscription au Programme de fidélité MYOL, l'Adhérent sera susceptible de recevoir les newsletters de l'Olympique Lyonnais et des offres et informations de l'Olympique Lyonnais (y compris ses filiales) et/ou de ses partenaires.

## **10 – RECLAMATIONS**

Pour toute réclamation concernant l'octroi des avantages liés au Programme de Fidélité MYOL, il convient de contacter l'Olympique Lyonnais par courrier postal à l'adresse suivante 10 avenue Simone Veil – 69150 Décines-Charpieu. La réclamation doit impérativement intervenir, dans tous les cas, dans un délai de 2 mois à compter de la commande de l'avantage. S'agissant de la bonne exécution d'un contrat conclu avec l'Olympique Lyonnais ou du traitement d'une réclamation, le service client est joignable au N° CRISTAL 09.69.36.05.83 (coût d'un appel local).

Conformément aux dispositions des articles L. 611-1 et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges : lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale. Le médiateur est l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO). La saisine devra s'effectuer

:

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

## **11 – DROIT APPLICABLE / LITIGE**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation des présentes qui ne pourra être réglé à l'amiable, relèvera de la compétence des tribunaux de Lyon.

### **CARTE CASHLESS GRAND STADE**

#### **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION Version du 20 janvier 2023**

### **PREAMBULE**

La société Olympique Lyonnais est chargée de gérer une solution de paiement dématérialisé et d'émission de monnaie électronique, associée à un programme de fidélité. Cette solution, accessible au travers d'une carte dite « cashless », permet à des particuliers d'effectuer des achats notamment de billetterie, de merchandising et/ou de catering, et ce faisant de bénéficier de praticité et d'avantages. La solution est déployée essentiellement dans les points de vente du Grand Stade, ainsi que sur la boutique en ligne et l'application mobile de l'Olympique Lyonnais.

Les présentes conditions générales d'utilisation ont valeur de contrat et régissent les relations entre l'Olympique Lyonnais et toute personne physique désirant acquérir et utiliser, pour ses besoins personnels, une carte cashless Grand Stade.

Le titulaire de la carte cashless Grand Stade reconnaît en avoir pris connaissance et les accepte dans leur intégralité sans aucune réserve. Le Titulaire de la Carte pourra accéder à une copie des CGU sur un support durable à tout moment et sans frais par le biais du site internet de l'Olympique Lyonnais ou en adressant une demande par courrier au service client à l'adresse de contact indiquée ci-après.

### **ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

**Carte** désigne la carte cashless Grand Stade qui Vous est délivrée et dont l'utilisation est soumise au présent Contrat. Cette Carte peut fonctionner de manière anonyme (« Carte anonyme ») ou être rattachée à votre Compte une fois sa Personnalisation effectuée (« Carte personnalisée »).

**Code Pin** est le code masqué, à gratter par le Titulaire de la Carte, imprimé sur la Carte. Ce code permet notamment de personnaliser la Carte en ligne en se connectant sur le Site Internet.

Par **Personnalisation de la Carte**, il faut entendre l'opération de rattachement nominatif de la Carte qui vous a été délivrée de manière anonyme, à votre Compte. Cette étape n'est pas nécessaire à l'utilisation de la Carte. En revanche, les fonctionnalités d'une Carte anonyme sont limitées aux seules opérations de paiement et d'approvisionnement, la Personnalisation étant un préalable nécessaire notamment pour adresser des réclamations, des demandes d'opposition et/ou de remboursement, et pour pouvoir bénéficier du Programme de fidélité associé à la Carte.

**Approvisionnement** : Transfert de fonds par carte de paiement ou espèces, en vue de provisionner le Compte des unités de monnaie électronique nécessaires aux Opérations de paiement.

**Boutique en ligne** : désigne conjointement la boutique de produits dérivés en ligne officielle de l'Olympique Lyonnais et la billetterie en ligne de l'Olympique Lyonnais (quelle que soit la version Desktop, mobile et application mobile Grand Stade). Il est précisé que la boutique et la billetterie en ligne pourront au choix de l'OL être exploitées distinctement ou au sein d'un même Portail client e-commerce.

**Contrat** : est constitué des présentes conditions générales d'utilisation complétées par des conditions tarifaires annexées et le cas échéant un Formulaire en ligne qui en font partie intégrante. Il a pour objet de régir les conditions d'utilisation de la Carte, étant précisé que certains services associés peuvent faire l'objet de conventions additionnelles.

**Compte** : désigne le compte de paiement associé à la Carte, que Vous approvisionnez en fonds. Le montant de chaque Transaction pour laquelle votre Carte a été utilisée sera débité de votre Compte. Le Compte sera ouvert à votre Nom en cas de Personnalisation de la Carte, et à défaut, sera uniquement associé au Numéro de carte. A un même Compte peuvent être rattachées au maximum 5 (cinq) Cartes.

**Compte Olweb** : désigne l'espace client mis à disposition par l'OL, et qui se crée facilement en donnant certaines informations obligatoires d'identification sur le formulaire accessible en ligne. Ce Compte Olweb permet à son titulaire d'accéder aux différents espaces web de l'OL : Site Internet, Boutique en ligne (y compris billetterie en ligne) et Portail client.

**Evènement** : désigne (i) les matchs disputés à domicile par l'équipe de football masculine 1<sup>ère</sup> du club de l'Olympique Lyonnais et les autres manifestations organisées par l'OL et/ou toute autre entité appartenant à Eagle Football Group dans le Grand Stade (ci-après les « **Evènements OL** ») et (ii) toutes autres manifestations sportives ou non sportives organisées par un tiers dans le Grand Stade (ci-après les « **Autres Evènements** »).

**Formulaire** : désigne le document en ligne permettant à l'OL de recueillir l'accord du Titulaire de la Carte sur le Contrat, les informations le concernant le cas échéant aux fins de la Personnalisation, ainsi que les options choisies au niveau notamment du traitement de ses données personnelles.



**Groupama Stadium** : désigne l'enceinte sportive sur le territoire de la commune de Décines Charpieu, sur le site du Montout, d'une capacité d'environ 58 000 places, destinée notamment à accueillir les Evènements OL et les Autres Evènements.

**Gestionnaire (s) de Point de vente**: désigne toute personne morale exploitant des Points de vente (à ce jour l'OL et la société COMREST)

**Mot de passe** : désigne une séquence de signes créée par le Titulaire et enregistrée par lui au moment de l'ouverture de son Compte olweb, servant de signe de reconnaissance et lui permettant notamment d'accéder à son espace personnel sur le Portail client.

**Numéro de carte** : désigne un numéro unique d'identification, aléatoire, imprimé sur le support en alphanumérique et code barre ; il permet notamment d'identifier le Titulaire du Compte tant que la Personnalisation de la Carte n'a pas été réalisée.

**OL (ou Nous)** : désigne la société par actions simplifiée unipersonnelle Olympique Lyonnais, au capital de 93 511 568 Euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 385 071 881, dont le siège social est 10, avenue Simone Veil – 69150 Décines-Charpieu..

**Parties** : désigne conjointement l'OL et le Titulaire de la Carte

**Portail client** : Espace web mis à la disposition du Titulaire de la Carte par l'OL à l'adresse suivante : myol.fr. Il Vous permet de personnaliser votre Carte, de consulter votre Solde Disponible et l'historique des Transactions (date et montant), et de réaliser des transferts entre plusieurs Cartes rattachées à un même Compte. Il Vous offre par ailleurs un accès au Programme de fidélité. Vous pouvez également mettre vos coordonnées à jour, modifier votre Mot de passe, signaler la perte ou le vol de votre Carte et adresser des réclamations.

**Point(s) de vente** : désigne (ent) tous point(s) de vente dotés de la solution Carte Cashless Grand Stade permettant d'acheter une Carte, de la (ré)approvisionner, d'effectuer des Transactions, et de consulter le Solde Disponible. Elles sont à ce jour constituées (i) de la Boutique en ligne (ii) des deux boutiques physiques OL Store situées respectivement au centre-ville de Lyon et à l'intérieur du Grand Stade, (iii) des guichets billetterie, (iv) des kiosques de merchandising et/ou de catering situés sur le podium du Grand Stade et (v) des concessions des merchandising et/ou de catering à l'intérieur du Grand Stade.

**Porteur(s) de la Carte** : désigne la ou les personne (s) placée(s) sous Votre autorité et à qui Vous aurez autorisé l'usage de la Carte.

**Programme de fidélité** : désigne le programme de fidélité associé à la Carte après Personnalisation, et déterminé par l'OL en concertation avec les autres Gestionnaires de Points de vente et/ou les partenaires associés au Programme.

**Saison Sportive** : désigne la période allant du 1er juillet au 30 juin de l'année suivante.

**Service Client OL** : désigne le service client OL situé au Mégastore du Groupama Stadium – 10 avenue Simone Veil, 69150 Décines-Charpieu, joignable au 0892 69 69 69 (0.05€/min) ou par email à l'adresse : serviceclient@ol.fr

**Site Internet** : désigne le site internet officiel de l'OL, accessible à l'adresse [www.olweb.fr](http://www.olweb.fr)

**Solde Disponible:** désigne le montant des fonds disponibles sur votre Compte et pouvant être utilisés lors des Transactions.

**Titulaire de la Carte (ou Vous) :** expression vous désignant en votre qualité de personne physique, âgé d'au moins 16 ans révolus, ayant la capacité juridique à contracter, responsable juridiquement et financièrement de la Carte, du Compte et des services associés, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de l'exercice de votre activité professionnelle

**Transaction :** désigne l'opération qui consiste à effectuer à un Point de vente, via la Carte, au moins un des achats suivants:

- achat de catering, de merchandising et/ou de billetterie notamment à l'occasion des Evènements OL ; - achat de catering à l'occasion des Autres évènements (dans la mesure où la solution Carte Cashless Grand Stade est disponible).

## **ARTICLE 2 – OBTENTION ET APPROVISIONNEMENT INITIAL**

La Carte est une carte RFID, rattachée à un Compte de paiement, à l'usage exclusif de son Titulaire, et qui lui permet, de régler ses Transactions aux Points de vente dotés de la solution Carte Cashless Grand Stade, sous réserve d'un Solde disponible suffisant. L'acquisition de la Carte est ouverte à tout particulier, consommateur, âgé de plus de 16 ans révolus. Chaque utilisateur identifié pourra avoir plusieurs Comptes et chaque Compte pourra se voir rattacher plusieurs Cartes d'un même Titulaire.

2.1. Dans le cadre d'un abonnement aux Evènements OL, la carte délivrée par l'OL au titre dudit abonnement fera également office de Carte cashless, sans que l'abonné n'ait de démarche particulière à accomplir. La Carte ainsi délivrée par l'OL sera gratuite et pourra, selon les cas, être déjà approvisionnée à titre de prime exceptionnelle. Les Cartes ainsi attribuées seront par ailleurs soumises aux conditions générales de vente de billetterie de l'OL.

2.2. En dehors de tout abonnement, il est possible de commander une Carte, par espèces ou carte bancaire auprès de l'OL dans tous les Points de vente hors jour d'Evènement, et dans les Points de vente dédiés ou auprès d'hôtes cashless les jours d'Evènements. Aucune commande par courrier ou par téléphone ne sera prise en compte.

Pour les commandes en ligne, le Titulaire de la Carte s'engage à compléter les champs obligatoires (marqués \*) sur le Formulaire, à défaut de quoi, la commande ne pourra être enregistrée par l'OL. Le Titulaire de la Carte s'engage à communiquer à l'OL des informations sincères. Tout Formulaire comportant une anomalie (incomplet, erroné, illisible) est susceptible de ne pas être pris en compte.

Dans le cas de contrôles anti-fraude ayant pour but de sécuriser ses transactions, l'OL sera en droit de demander au Titulaire de la Carte de fournir un ou plusieurs justificatifs de domicile et/ou copie de carte d'identité avant de valider sa commande, sans toutefois que l'OL ait l'obligation de procéder à une vérification systématique de l'ensemble des Formulaires reçus. A défaut de la réception de ces pièces ou si celles-ci ne permettent pas d'identifier de manière certaine l'identité de l'auteur de la commande et la réalité de sa domiciliation, l'OL se réserve le droit de ne pas accepter la commande. L'OL se réserve également le droit de refuser une commande s'il existe un litige antérieur en cours sur le paiement ou bien un niveau de commande anormalement élevé.

Le Titulaire de la Carte détermine librement le montant de son approvisionnement initial compris entre dix (10) € et deux cents cinquante (250) €, les montants étant exonérés de TVA. L'OL a déterminé des

paliers pour les opérations d'Approvisionnement figurant en Annexe 1. De plus, le montant maximal de chaque Compte sera de 250 euros hors abondements complémentaires de l'OL, même si plusieurs Cartes sont associées à ce Compte.

Le coût d'acquisition de la Carte est indiqué en Annexe 1.

Les commandes de Carte sont par ailleurs soumises aux conditions générales de vente applicables (notamment s'agissant des commandes en ligne). Il pourra notamment être appliqué un montant forfaitaire pour la participation aux frais de préparation et d'expédition de la commande.

2.3. L'OL se réserve par ailleurs la possibilité de décider unilatéralement de délivrer des Cartes dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques. La Carte ainsi délivrée par l'OL pourra être déjà approvisionnée, notamment à titre de prime lors de commande d'autres prestations de produits ou services billetteries OL. Ce complément de valeur d'achat aura une durée de validité limitée précisée pour chaque opération. En cas d'utilisation de la Carte, les règlements s'imputeront prioritairement sur ce crédit supplémentaire pendant sa durée de validité. A l'issue de sa période de validité, ce crédit supplémentaire disparaîtra sans règlement d'aucune sorte. Ce complément de valeur d'achat ne pourra faire l'objet d'aucun versement (« remboursement ») au Titulaire de la Carte.

### **ARTICLE 3 – PERSONNALISATION DE VOTRE CARTE**

3.1 – La Carte sera selon les cas, soit directement personnalisée par l'OL (notamment dans les Points de vente hors jours d'Evènements et en cas de délivrance de carte créditée par l'OL), soit sera délivrée en mode non personnalisée (notamment en cas d'acquisition dans les Points de vente les jours d'Evènement).

Tout Titulaire d'une Carte non personnalisée peut, s'il le souhaite, l'enregistrer afin de la rattacher nominativement à son Compte. Pour procéder à la Personnalisation, il est indispensable de créer un Compte olweb.

Une fois identifié sur le Portail client à l'aide de votre Mot de Passe, Vous devez ensuite fournir les informations et les documents requis mentionnés sur le Portail client (notamment Numéro de Carte et Code Pin de la Carte).

Vous bénéficierez ensuite automatiquement du Programme de fidélité OL associé à la Carte. La Personnalisation est un préalable à toute réclamation, demande d'opposition et/ou de remboursement.

3.2 - La Carte ne peut être personnalisée qu'en ligne, à partir du Portail client ou à un Point de vente physique avec un Gestionnaire hors jour d'Evènement ; la Personnalisation ne peut en aucun cas être réalisée par téléphone ou par courrier postal.

Tous les Comptes sont personnels et ne peuvent être ouverts conjointement.

Vous ne pouvez ouvrir qu'un maximum de 5 (cinq) Comptes, et à un même Compte peuvent être rattachées au maximum 5 (cinq) Cartes.

Votre Compte nominatif de paiement sera ouvert sur la base des informations que vous aurez fournies. Par conséquent, Vous vous engagez à fournir des informations personnelles précises et à Nous informer

de toute modification les concernant dès que possible afin que nos dossiers demeurent à jour (notamment s'agissant de l'adresse électronique).

Nous nous réservons le droit de vous demander de fournir des preuves écrites originales de tout document électronique ou de toute information que vous nous fournissez. Il se peut que Nous refusions de personnaliser votre Carte si Nous avons des raisons raisonnables de soupçonner que les informations fournies sont inexactes ou incomplètes.

3.3 - Vous acceptez que Nous communiquions avec Vous par courrier électronique, notamment pour envoyer des préavis ou des informations sur votre Compte et/ou Carte et/ou le Programme de fidélité.

#### **ARTICLE 4 - UTILISATION DE LA CARTE**

4.1 – Votre Carte est strictement personnelle. Notre politique commerciale interdit formellement la revente de Cartes ou leur utilisation dans le cadre d'opérations promotionnelles ou de jeux concours, sous quelque forme que ce soit.

4.2 - Toutefois, Vous pouvez la mettre gracieusement à disposition de Porteur(s); l'existence de Porteur(s) distincts du Titulaire du Compte ne libérant aucunement le Titulaire des obligations prévues au Contrat. La Carte remise au(x) Porteur(s) fonctionne sous la seule responsabilité du Titulaire de la Carte, s'agissant notamment de l'utilisation d'une Carte par une personne mineure.

4.3 - La Carte est sous l'entière responsabilité du Titulaire qui en assure sa protection. Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa carte sous sa garde. Vous devez toujours veiller à ce que votre Carte et votre Mot de passe soient protégés et en lieu sûr, que votre Carte soit toujours en votre possession ou en possession des Porteurs de la Carte, de ne jamais la laisser à la portée d'une tierce personne, à reprendre la Carte après chaque utilisation, à conserver les données d'identification de la Carte et/ou du Compte, et à ce que nulle autre personne n'utilise votre Carte (autres que les Porteur(s)) ou n'apprenne votre Mot de passe. Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des équipements électroniques et informatiques de quelque manière que ce soit.

4.4 – La Carte est à l'usage exclusif des Transactions. Vous pouvez effectuer chaque Transaction dans la mesure où votre Compte est crédité des fonds suffisants à la réalisation de ces Transactions. Les Transactions sont par ailleurs soumises aux conditions générales de vente applicables (notamment s'agissant des Transactions en ligne).

4.5 - Votre Carte est à débit immédiat lors de chaque Transaction. Cela signifie que lors de chaque Transaction le Solde Disponible de la Carte sera déduit du montant total déductible de la Transaction. Par conséquent, ce montant total déductible doit impérativement être inférieur ou équivalent au Solde Disponible de votre Carte ; le Solde de votre Carte ne pourra en aucun cas être négatif.

4.6 – Le Titulaire donne son consentement à la Transaction en présentant la Carte à l'endroit indiqué sur le lecteur de Carte équipant le Point de vente en contrepartie de la sélection des produits ou services achetés. Pour les Transactions en ligne, la commande nécessite la saisie du Numéro de Carte et du Code Pin s'agissant des Cartes anonymes, et l'identification via Mot de passe s'agissant des Cartes personnalisées. Une fois le consentement ainsi donné, la Transaction est réputée autorisée par le Titulaire de la Carte ; l'ordre de paiement est alors irrévocable et non contestable.

4.7 – La Transaction étant conditionnée par l'existence d'un Solde disponible suffisant à couvrir l'ensemble des coûts générés par ladite Transaction, votre Compte est interrogé préalablement à chaque Transaction. Si le Compte est suffisamment provisionné, la Transaction peut être initiée ; dans le cas contraire, la Transaction est soit réalisée partiellement dans la limite du montant du Solde Disponible, soit refusée car insusceptible d'exécution partielle faute de Solde Disponible suffisant.

4.8 – Il se peut que nous limitions l'autorisation de l'utilisation de votre Carte si l'utilisation de la Carte entraîne ou pourrait entraîner la violation du Contrat ou de réglementations applicables ou si nous avons des motifs raisonnables nous permettant de soupçonner que vous ou un tiers êtes les auteurs ou êtes sur le point d'être les auteurs d'une infraction ou d'un autre usage abusif de la Carte. Nous pourrions alors vous demander de nous adresser votre Carte.

4.9 – Les utilisations de la Carte (Transaction et Approvisionnement) donnent lieu à édition de tickets et/ou reçus d'opération, papiers ou électroniques, mentionnant le nouveau Solde Disponible. Par ailleurs, Vous pouvez consulter votre Solde disponible et l'historique des Opérations de paiement et des Approvisionnements sur 18 mois minimum à tout moment en vous connectant en ligne sur votre espace personnel sur le Portail client. L'OL n'est pas tenu de notifier au Titulaire de la Carte le refus de l'ordre de paiement si le Titulaire ou le Porteur de la Carte en a connaissance lors de la passation de son ordre de paiement.

4.10 - Le Solde de votre Compte ne dégage pas d'intérêts.

#### **ARTICLE 5 – REAPPROVISIONNEMENT DE LA CARTE**

5.1 – Le réapprovisionnement de la Carte est réalisé exclusivement par le Titulaire de la Carte et s'effectue en euros dans les mêmes conditions que l'Approvisionnement initial.

5.2 - Nous nous réservons le droit de suspendre ou d'annuler le droit d'Approvisionnement de votre Carte à tout moment et sans vous adresser un préavis à cet effet si nous soupçonnons que votre Carte ou votre Compte fait l'objet d'un usage frauduleux, si le présent Contrat ou des règlements applicables ont été violés ou si nous sommes tenus de le faire en vertu de la législation et/ou réglementation applicables.

5.3 – Nous nous réservons la possibilité de décider de réapprovisionner des Cartes dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques, dans les mêmes conditions que celles indiquées à l'article 2.3.

#### **ARTICLE 6 – DUREE DU CONTRAT - DUREE DE LA CARTE**

6.1 Le Contrat et le Compte sont à durée d'un (1) an à compter de la délivrance de la Carte et renouvelable par tacite reconduction, sous réserve des cas de résiliation indiqués à l'article 7 ci-après.

6.2. La Carte, quant à elle, comporte une durée de validité indéterminée, jusqu'à l'arrivée de tout autre support qui viendrait en remplacement de la carte RFID compte tenu des évolutions technologiques. Par exception à ce qui précède, les Cartes acquises dans le cadre d'un abonnement aux Evènements OL expirent à l'échéance dudit abonnement. A l'expiration de la durée de validité de la Carte, il appartient au Titulaire du Compte de se procurer une Carte en remplacement de celle arrivée à expiration, et de personnaliser en ligne la Carte acquise en remplacement. Le Solde Disponible de la Carte expirée sera automatiquement créditée sur la nouvelle Carte.

## **ARTICLE 7 – RESILIATION DU CONTRAT ET REMBOURSEMENT**

### **7.1 – Résiliation à l’initiative du Titulaire de la Carte et remboursement**

Si Vous désirez résilier le Contrat, Vous devez demander la résiliation en Nous informant en ligne via la Portail client ou directement auprès d’un Gestionnaire de Point de vente hors jour d’Evènement de votre souhait de résilier, et le cas échéant en sollicitant le remboursement de votre Solde Disponible sur le Compte dont Vous êtes Titulaire. Les demandes de remboursement s’apprécient par Compte ouvert. Aucune demande de remboursement partielle s’agissant d’un même Compte ne sera acceptée.

Pour être prise en compte par l’OL, cette demande devra être accompagnée d’un formulaire disponible en ligne et dans les Points de vente, de la Carte (ou d’une copie pour les demandes en ligne), des coordonnées bancaires et d’une copie de carte d’identité. La demande de résiliation du Contrat par le Titulaire du Compte pourra intervenir à tout moment.

Une fois reçues toutes les informations nécessaires de votre part, et après traitement de toutes les Transactions, Nous Vous rembourserons tout Solde disponible par virement, dans un délai de trente (30) jours. Pour les demandes adressées auprès d’un Gestionnaire de Point de vente hors jour d’Evènement, le remboursement pourra également être effectué immédiatement en espèces.

Le remboursement des unités de monnaie électronique s’effectue à leur valeur nominale, à l’exclusion des unités créditées par l’OL (et/ou ses partenaires) dans le cadre d’opérations promotionnelles spécifiques.

### **7.2- Résiliation à l’initiative de l’OL**

7.2.1. A défaut d’utiliser votre Compte sur une période continue allant de la dernière utilisation au cours de la Saison Sportive N (Approvisionnement ou Transaction) jusqu’au 30 juin de la Saison Sportive N+1, Nous pourrions résilier le Contrat en respectant un préavis de trente jours à compter de l’envoi d’un email à l’adresse indiquée sur votre Compte Olweb et clôturer votre Compte. Sauf demande écrite contraire de votre part dans ce délai de préavis, Vous perdrez alors tout droit d’utilisation de la Carte. Le Solde Disponible pourra vous être restitué sur demande de remboursement. Pour être prise en compte par l’OL, cette demande devra être accompagnée d’un formulaire disponible en ligne et dans les Points de vente, de la Carte (ou d’une copie pour les demandes en ligne)), des coordonnées bancaires et d’une copie de carte d’identité. La demande de remboursement devra intervenir dans un délai maximum d’un an à compter de la clôture effective du Compte. Une fois reçues toutes les informations nécessaires de votre part dans le délai imparti, Nous Vous rembourserons le Solde disponible par virement, dans un délai de trente (30) jours.

Par ailleurs, la monnaie électronique créditée par l’OL (et/ou ses partenaires) dans le cadre d’opérations promotionnelles spécifiques et inutilisée, dans un délai déterminé par l’OL suivant le crédit de la Carte, est automatiquement recreditée à l’OL et/ou aux financeurs de ladite opération. Toute Transaction effectuée pendant ledit délai sera considéré être effectué prioritairement à partir des unités de monnaie électronique ainsi créditées à titre promotionnel.

7.2.2. - Si vous ne respectez pas le Contrat ainsi que ses évolutions, Nous pouvons de plein droit suspendre immédiatement le fonctionnement de votre Carte jusqu’au moment où vous aurez remédié à votre manquement. A défaut d’avoir remédié dans un délai raisonnable à votre manquement, Nous

pourrons mettre fin définitivement à l'utilisation de votre Carte et au Contrat. Vous perdrez alors tout droit d'utilisation de la Carte, le Solde Disponible et les avantages précédemment acquis au titre du Programme de fidélité ne Vous étant pas restitués.

7.2.3 Dès lors que l'OL est informée par un document officiel du décès du Titulaire du Compte, l'OL clôture son Compte et bloque ainsi l'utilisation de la Carte du défunt.

## **ARTICLE 8 – OPPOSITION ET CONTESTATION**

### **8.1 – Opposition**

En cas de perte, de vol, de fraude ou de tout autre risque d'usage non autorisé de votre Carte, en cas de détournement ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, ou si votre Carte est endommagée ou fonctionne anormalement, Vous pouvez désactiver cette Carte depuis le Portail Client, selon la procédure décrite.

Cette suppression de Carte est définitive sans toutefois entraîner la suppression du Compte. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte, l'OL est habilité à demander un récépissé ou une copie du dépôt de plainte au Titulaire de la Carte qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais. Après respect de cette procédure, le Compte associé à votre Carte sera bloqué immédiatement après réception de votre réclamation. Vous pourrez alors demander une nouvelle carte en remplacement avec un nouveau Compte qui sera crédité d'un montant équivalent au Solde disponible au moment du blocage de la Carte, mais à la condition que votre ancienne Carte ait été personnalisée, et que nous n'ayons pas de raisons de croire que l'incident notifié a été causé par votre violation du présent Contrat ou une faute lourde ou que cet incident n'éveille pas de doutes raisonnables sur un comportement frauduleux ou impropre.

Vous êtes pleinement responsable des Opérations de paiement et de toute utilisation frauduleuse de votre Carte qui auraient lieu avant le blocage de la Carte faisant suite à la procédure d'opposition prévue ci-dessus. Par conséquent, Vous vous engagez à nous dédommager de tout préjudice que nous causeraient de telles utilisations, et à nous tenir hors de cause de toute action en justice engagée à la suite de telles utilisations. Si nous avons besoin de conduire une enquête par rapport à une Transaction réalisée à l'aide de la Carte, vous devez alors collaborer avec nous et, si nécessaire, avec la police ou tout autre administration et/ou organisme autorisé.

Seules les Opérations de paiement effectuées après le blocage de la Carte sont à la charge de l'OL, sous réserve du comportement non fautif du Titulaire.

### **8.2 – Contestation en cas de débit non justifié**

Si des raisons Vous permettent d'estimer qu'une Transaction a été inscrite sur votre Compte par erreur, Vous devez Nous transmettre votre demande via la Portail client dans l'espace dédié aux réclamations dans les plus brefs délais et avant l'expiration d'un délai de 12 mois à compter de la date de débit du Compte dûment consultable sur la Portail client. Ce délai est un délai de forclusion. Nous procéderons alors à l'examen de votre Compte et des circonstances de la Transaction, afin de vous communiquer les informations en notre possession. S'il s'avère qu'une somme ait été débitée de votre Compte alors qu'aucune Transaction ne soit intervenue, nous rembourserons la somme en cause en créditant votre Compte du montant de ladite somme ; nous n'aurons pas d'autres obligations à votre égard.

## **ARTICLE 9 – SUPPRESSION D'UNE CARTE**

Une Carte personnalisée peut être librement supprimée par le Titulaire de la Carte depuis le Portail Client. Cette suppression est définitive.

Cette suppression n'entraîne pas la suppression du Compte mais seulement de la Carte sélectionnée. La suppression d'une carte n'affecte pas le Solde disponible sur le Compte.

Toutefois, une Carte personnalisée ne peut pas être supprimée lorsqu'elle est la seule rattachée au Compte.

Le Titulaire de la Carte a la possibilité, suite à une suppression, de rattacher une nouvelle Carte à son Compte, dans la limite de 5 cartes édictée par l'article 3 des présentes CGU.

Conformément à l'article 8, une Carte Personnalisée peut aussi être supprimée lors de la procédure d'opposition.

## **ARTICLE 10 – FRAIS ET LIMITATIONS**

Les frais et limitations sont mentionnés en Annexe 1 au Contrat. Nous déduisons de votre Carte les frais devant être payés avec votre Solde Disponible. Des tiers (Etablissements Bancaires, ...) peuvent facturer des frais supplémentaires lorsque vous approvisionnez votre Compte. Vous devez prendre en charge tous les coûts relatifs à l'utilisation de l'Internet et/ou du téléphone.

## **ARTICLE 11 – DROIT DE RETRACTATION**

En cas de commande de Carte et/ou de réapprovisionnement à distance, conformément aux dispositions de l'article L 121-20-8 du Code de la consommation. Vous disposez d'un délai de 14 jours francs à compter de la réception de votre commande et/ou de votre réapprovisionnement pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Toutefois, le droit de rétractation ne sera pas applicable aux Cartes qui auront été totalement ou partiellement utilisées avant la fin du délai de rétractation.

Le Titulaire de la Carte qui souhaite exercer leur droit de rétractation, doivent envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception datée et signée avant l'expiration du délai visé ci-dessus, à l'attention du service client à l'adresse de contact indiquée ci-après.

Formulaire de rétractation à adresser en LRAR à l'adresse suivante[ ...] accompagné de la facture , d'un RIB (relevé d'identité bancaire):

Je soussigné

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse Postale: \_\_\_\_\_

Adresse Electronique : \_\_\_\_\_

Numéro de Carte : \_\_\_\_\_ Numéro

de téléphone Portable : \_\_\_\_\_

déclare annuler ma souscription aux services de paiement Carte Cashless Grand Stade

Date : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_



Le retour de la Carte est effectuée sous la responsabilité exclusive du Titulaire de la Carte, et à ses frais.

L'OL ne saurait être tenue responsable des éventuelles conséquences, directes ou indirectes, découlant d'instructions erronées, incomplètes, insuffisamment claires ou précises données par le Titulaire de la Carte lors de l'exercice de son droit de rétractation.

La demande de rétractation prend effet dès réception du formulaire de rétractation et a pour conséquence le blocage de votre Compte et du Service de paiement qui ne peuvent plus être utilisés.

En cas de rétractation, nous annulerons alors le Compte et rembourserons le montant du Solde disponible sur le Compte du Client dans un délai maximum de 30 jours suivant la date à laquelle le droit a été exercé.

## **ARTICLE 12 – PROGRAMME DE FIDELITE**

Tout Titulaire de Carte adhère automatiquement au Programme de fidélité en procédant à la Personnalisation de la Carte. La Carte vous permet, à chaque utilisation (commande, Approvisionnement, Transaction) de cumuler des points de manière accélérée vous permettant d'obtenir des récompenses, selon la politique commerciale déterminée par l'OL. Les conditions du Programme de fidélité sont disponibles sur le Site Internet.

## **ARTICLE 13 – RESPONSABILITE**

Nous n'engageons pas notre responsabilité au titre d'un dommage résultant directement ou indirectement d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence en vigueur et/ou d'une cause échappant à notre contrôle, notamment, un manque de fonds. La responsabilité de l'OL ne saurait notamment être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service ou une intrusion extérieure. Le Titulaire déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données, et les risques liés à la sécurité des communications.

Lorsque la Carte n'est pas délivrée suite à une commande effectuée en ligne ou ne fonctionne pas en raison d'un manquement nous étant imputable, notre responsabilité est limitée au remplacement de la Carte et/ou au remboursement du Solde Disponible.

L'OL et/ou le prestataire technique du Portail client se réserve le droit de bloquer ou d'interrompre l'accès audit Portail, à sa seule discrétion et sans préavis, si elle soupçonne l'existence de tentatives malveillantes ou frauduleuses, menaçant la confidentialité des informations relatives au Titulaire de la Carte, ou pour toute autre raison. L'OL n'assume aucune responsabilité pour les dommages découlant de tels blocages ou de telles interruptions. En aucun cas, la responsabilité de l'OL ne saurait être engagée en cas de faute du Titulaire de la Carte, de manquement intentionnel ou constitutif d'une négligence grave à ses obligations, de transmission tardive de l'opposition ou de mauvaise foi. L'OL reste étranger à tout différend commercial pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte (et/ou le Porteur de la Carte) et le commerçant tiers Gestionnaire de Point de vente. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de Carte (et/ou du Porteur de la Carte) d'honorer le règlement des Opérations de paiement.

L'OL et/ou ses partenaires sont exonérés de toute responsabilité pour toute conséquence, directe ou indirecte, des éventuelles anomalies de fonctionnement du Programme de fidélité, quelle que soit leur cause, et concernant en particulier le cumul de points.

## **ARTICLE 14 – PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES**

Les informations demandées à travers le Formulaire disponible en ligne ou dans les points de vente Vous concernant (ou concernant le bénéficiaire que Vous aurez désigné) et portant la mention obligatoire, sont nécessaires pour la délivrance de la Carte, la gestion de votre Compte, la validation et la sécurisation des commandes, la lutte contre la fraude et la gestion du Programme de fidélité.

En leur absence, la demande du Titulaire de la Carte ne pourra pas être traitée.

Les informations sont destinées à la société OL, à sa maison mère la société Eagle Football Group (et ses filiales) et aux autres prestataires opérationnels avec qui Nous sommes en relation contractuelle aux fins d'exécution des Transactions et services proposés (notamment COMREST). La société Eagle Football Group est responsable de leur traitement.

En nous communiquant vos coordonnées, et sauf opposition ultérieure de votre part, vous pourrez recevoir des informations sur notre Programme de fidélité et toute actualité ou offre concernant l'OL. Si vous avez coché la case prévue à cet effet, vous pourrez également recevoir des informations ou des sollicitations commerciales concernant nos partenaires extérieurs par voie postale et/ou électronique et/ou SMS.

Conformément à la loi « Informatique et Liberté » en vigueur et à la réglementation Européenne concernant la protection des données à caractère personnel, l'Acheteur et le Détenteur du Titre d'accès disposent droits suivants : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la portabilité, droit d'opposition pour motif légitime, droit à la limitation du traitement, droit de retirer son consentement le cas échéant, droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles en cas de décès. Ces demandes s'exercent par courrier électronique à l'adresse [dpo@ol.fr](mailto:dpo@ol.fr) ou par courrier postal à l'attention du DPO de Eagle Football Group, 10 Avenue Simone Veil 69150 Décines Cedex , accompagné d'une copie d'un titre d'identité.

Pour plus d'informations, l'Acheteur et les Détenteurs de Titre d'accès sont invités à prendre connaissance de la charte de protection des données personnelles figurant sur le Site Internet.

## **ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments de la Carte, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. La mise à disposition du Portail client ne constitue en aucun cas l'octroi d'une licence ou d'un droit d'utilisation sur toute image, marque déposée, ou logo de l'OL (et/ou de la société Eagle Football Group, de ses filiales et de leurs partenaires). Le téléchargement ou la copie de tout logiciel ou matériel à partir du Portail client ne confère aucun droit au Titulaire de la Carte sur les éléments téléchargés ou copiés.

L'OL réserve tous ses droits de reproduction et de propriété de toute information disponible sur le Portail client et/ou sur la Carte et entend les faire respecter dans la mesure autorisée par les lois applicables.

## **ARTICLE 16. PREUVE ET CONSERVATION DES TRANSACTIONS**

Sauf preuve contraire, nos registres informatiques et ceux de nos prestataires, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, constitueront la preuve de l'ensemble des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties. Conformément à la réglementation en vigueur, l'OL procède à un archivage des bons de commande et des factures sur un support fiable et durable.

Le Titulaire de la Carte pourra y avoir accès sur le Portail client pendant une période minimum de 18 mois à compter de leur publication. Au-delà, le Titulaire pourra obtenir une copie sur simple demande par e-mail ou par courrier aux adresses indiquées dans l'article Contact ci-après. Dans tous les cas, l'OL recommande au Client de conserver l'e-mail de validation de sa commande ainsi que sa facture.

## **ARTICLE 17. DISPOSITIONS GENERALES**

17.1 - Tout retard ou défaut dans l'exercice de l'un de nos droits prévus par le Contrat ne saurait en aucune manière être interprété comme une renonciation à ce droit et ne fait pas obstacle à l'exercice ultérieur de ce droit.

17.2 - Si l'une quelconque des dispositions non substantielles du contrat venait à être considérée comme nulle, les autres dispositions n'en conserveraient pas moins lors force obligatoire et le Contrat ferait l'objet d'une exécution partielle.

17.3 – Nous pourrions apporter des modifications au Contrat et ce, notamment pour tenir compte des évolutions et avancées technologiques. La date de mise à jour indiquée en ligne sur le Portail client vaut date d'entrée en vigueur, annulant et remplaçant les versions antérieures. En outre, toute modification légale ou réglementaire ayant un effet sur l'exécution du Contrat s'impose sans qu'il soit nécessaire de formaliser un avenant à celui-ci dès la date d'effet de cette législation ou réglementation.

17.4 - Nous pouvons céder nos droits et bénéfices à tout moment et sans avoir à vous adresser un préavis.

17.5 – Le Contrat est régi par le droit français et les litiges qui pourraient naître dans le cadre des présentes seront de la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Lyon.

## **ARTICLE 18. CONTACT - RECLAMATION**

Pour toute question, information ou réclamation, le service de relations clients de l'OL est à votre disposition:

- Par mail à l'adresse suivante :
- Par téléphone au 0892.69.69.69 (0,05€/min) du lundi au samedi de 10h à 18h.
- Par courrier à l'adresse suivante : Service Client OL – Carte MYOL - 10 Avenue Simone Veil, 69150 Décines-Charpieu

Conformément aux dispositions des articles L. 611-1 et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges : lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur est l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO). La saisine devra s'effectuer : -

Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO :

[www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;

- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

## **ANNEXE 1 – FRAIS, PALIERS DE RECHARGEMENT ET LIMITATIONS**

Coût d'acquisition de la Carte en dehors d'un abonnement: 2 € HT

Frais de livraison en cas de commande en ligne d'une Carte seule : déterminés dans les CGV applicables à la commande pour les commandes en ligne

Frais de réédition en cas de perte/vol : 2 € [en dehors d'un abonnement]

Montant minimum d'approvisionnement sur une Carte (chargement initial et rechargement) : 10 €

Limitation maximum de chargement /Compte : 250 €

Paliers de chargement sur une Carte : pour les rechargements en ligne : 5€, 10€, 25€ et 50€, montant libre pour les rechargements au Groupama Stadium