

SIKA PRIVILÈGE

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME

Version améliorée et restructurée

Version	1.0
Date d'entrée en vigueur	[15 octobre 2026]
Gestionnaire du Programme	Sika Tunisia SARL
Pays	Tunisie

STATUT : PROJET DE TRAVAIL À VALIDER AVANT PUBLICATION. Les champs entre crochets doivent être complétés.

Les présentes Conditions générales constituent le document principal du Programme. Elles sont complétées par les annexes, le catalogue des récompenses, les règles publiées dans l'application et, le cas échéant, les conditions particulières des campagnes.

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales régissent la participation au programme de fidélité « Sika Privilège » (le « Programme »), géré par Sika Tunisia SARL (le « Gestionnaire du Programme ») au moyen d'une application mobile et, le cas échéant, de canaux complémentaires.

En créant un compte et en cochant la case « J'accepte », le Participant confirme avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions générales ainsi que les documents qui y sont expressément intégrés par référence.

La participation est gratuite et ne crée aucune relation d'emploi, de mandat, de partenariat, de représentation commerciale ou d'exclusivité entre le Participant et le Gestionnaire du Programme.

2. Documents contractuels et ordre de priorité

Le Programme est régi par les documents suivants, mis à disposition dans l'application ou par tout autre support durable approprié :

- les présentes Conditions générales ;
- l'Annexe 1 – Règles générales d'attribution, de validation et de correction des points ;
- l'Annexe 2 – Règles relatives aux récompenses, aux bons Sika et à la conversion Pluxee ;
- la Déclaration de confidentialité du Programme ;
- le catalogue des récompenses et les barèmes publiés dans l'application ;
- les conditions particulières des campagnes promotionnelles.

En cas de contradiction, les présentes Conditions générales prévalent, sauf si une condition particulière identifie expressément la disposition à laquelle elle déroge. Le barème affiché avant la réalisation d'une activité éligible s'applique à cette activité.

3. Définitions

Terme	Définition
Activité éligible	activité annoncée comme donnant droit à des points, sous réserve de validation.
Compte approuvé	compte activé après les contrôles d'identité, d'éligibilité et, lorsque nécessaire, d'autorisation de l'employeur.
Détaillant	entreprise enregistrée qui achète ou revend des produits Sika dans le cadre de son activité professionnelle. Le compte et les points du Détaillant appartiennent à l'entreprise, et non à sa personne de contact.
Participant	personne physique ou entreprise admise au Programme conformément à l'article 4.
Points disponibles	points validés pouvant être échangés contre une récompense.
Points en attente	points enregistrés mais soumis à vérification.
Produit participant	produit identifié comme éligible dans l'application ou dans une campagne.
Récompense	avantage disponible dans le catalogue, obtenu en échange de points valides.

Terme	Définition
Représentant commercial	salarié ou représentant autorisé d'un distributeur Sika agréé, participant à titre individuel avec l'autorisation requise de son employeur.
Transaction validée	transaction dont l'authenticité, l'éligibilité et l'absence de duplication ont été confirmées par le Gestionnaire du Programme.

4. Participants éligibles

4.1 Représentants commerciaux des distributeurs Sika

Un Représentant commercial peut participer s'il est rattaché à un distributeur agréé, dispose d'un compte individuel approuvé et bénéficie d'une autorisation employeur valide. Il peut gagner des points pour les ventes et activités éligibles qui lui sont attribuées et qui ont été vérifiées.

4.2 Détaillants

Un Détaillant peut participer au moyen d'un compte professionnel lié à sa raison sociale et à son numéro d'immatriculation. Une personne de contact habilitée administre le compte au nom de l'entreprise. Le changement de personne de contact n'emporte pas transfert ni perte des points de l'entreprise.

Un détaillant est un professionnel qui achète et vend les produits Sika dans le cadre de ses activités professionnelles, notamment les quincailleries, les comptoirs des matériaux de construction ou les distributeurs régionaux.

4.3 Participants exclus

- les salariés du Gestionnaire du Programme ou de ses sociétés affiliées, sauf campagne interne distincte expressément autorisée ;
- les agents publics, fonctionnaires et personnes exerçant une fonction publique ;
- les personnes participant à des marchés publics, appels d'offres ou décisions d'attribution concernant Sika ;
- les personnes dont la participation est interdite par leur employeur, par une règle professionnelle ou par la loi ;
- les personnes n'ayant pas atteint l'âge légal requis ;
- les comptes situés hors du territoire défini pour le Programme, sauf autorisation expresse.

5. Inscription, vérification et propriété du compte

Chaque Participant doit créer un seul compte en fournissant des informations exactes, complètes et à jour. Le Gestionnaire du Programme peut demander les justificatifs strictement nécessaires à la vérification de l'identité, de l'activité professionnelle, du rattachement au distributeur ou de l'autorisation employeur.

5.1 Données d'inscription – Représentant commercial

- nom et prénom ;
- employeur et point de vente ou agence de rattachement ;
- numéro de téléphone mobile ;
- adresse électronique ;
- date de naissance, uniquement si nécessaire à la vérification ou à la fourniture de la récompense ;
- numéro de CIN ou identifiant équivalent, uniquement dans la mesure nécessaire et selon les modalités précisées dans la Déclaration de confidentialité.

5.2 Données d'inscription – Détaillant

- raison sociale ;
- numéro RNE ou identifiant professionnel ;
- ville et adresse ;
- nom, fonction et habilitation de la personne de contact ;
- numéro de téléphone et adresse électronique professionnels ;
- toute autre information nécessaire à la validation de la relation commerciale.

La fourniture d'informations fausses, incomplètes ou trompeuses peut entraîner le refus d'activation, la suspension ou la résiliation du compte. Le compte est personnel pour le Représentant commercial et professionnel pour le Détaillant.

6. Autorisation de l'employeur

Le Représentant commercial doit disposer d'une autorisation écrite et valide de son employeur avant de recevoir des récompenses personnelles. Le Gestionnaire du Programme peut exiger une autorisation générale du distributeur et/ou une confirmation individuelle.

- L'autorisation est renouvelée au moins une fois par an ou à toute autre fréquence définie par le Gestionnaire du Programme.
- L'employeur peut retirer son autorisation à tout moment. Le retrait prend effet pour les activités futures et peut bloquer les échanges de récompenses non encore confirmés.
- Le Représentant commercial doit informer immédiatement le Programme de tout changement d'employeur, de fonction ou de site.
- Lorsque les récompenses personnelles sont interdites, les points peuvent être suspendus, annulés ou convertis en avantages professionnels, sous réserve des règles publiées et de la loi applicable.

7. Sécurité et gestion du compte

Le Participant est responsable de la confidentialité de ses identifiants, codes de vérification et appareils. Il doit signaler sans délai tout accès non autorisé, perte de téléphone, transaction suspecte ou modification erronée de ses données.

Le partage de compte, de mot de passe ou de code de vérification est interdit. Le Gestionnaire du Programme peut bloquer temporairement le compte lorsqu'un risque de sécurité est identifié.

8. Activités permettant de gagner des points

Les Participants peuvent gagner des points grâce aux activités éligibles annoncées dans l'application ou dans les conditions d'une campagne, notamment :

- achat ou vente vérifié(e) de Produits participants ;
- scan d'un code produit unique dans le cadre du parcours autorisé ;
- réalisation d'une formation approuvée ;
- participation à un sondage, une campagne ou un programme de parrainage ;
- toute autre activité expressément publiée comme éligible.

Le simple scan d'un code, téléchargement d'un document ou enregistrement d'une transaction ne garantit pas l'attribution de points. Les points ne deviennent disponibles qu'après validation.

9. Barème, plafonds et campagnes

Le nombre de points peut varier selon le produit, la quantité, la valeur, la catégorie de Participant, le canal, le type de client, la période ou les conditions d'une campagne. Le barème applicable est celui affiché dans l'application avant l'activité éligible.

Les règles de calcul, d'arrondi, les plafonds mensuels ou annuels, les seuils minimaux, les délais de crédit et les règles de cumul sont définis dans l'Annexe 1 ou dans les conditions particulières de la campagne concernée.

Une modification ultérieure du barème ne s'applique pas rétroactivement aux transactions déjà valablement enregistrées, sauf correction d'une erreur manifeste ou fraude.

10. Enregistrement et validation des transactions

Sauf disposition différente prévue dans les conditions particulières d'une campagne, le processus standard d'enregistrement et d'attribution des points est le suivant :

1. Le Détaillant enregistre ses achats éligibles en scannant successivement les codes QR uniques des produits concernés ou en utilisant toute autre méthode approuvée par le Gestionnaire du Programme.
2. À la fin de l'enregistrement de ses achats, le Détaillant sélectionne le représentant commercial du distributeur auquel les transactions doivent être attribuées.
3. Les points correspondant aux achats éligibles sont crédités immédiatement sur le compte du Détaillant, sous réserve des contrôles, corrections ou annulations prévus par les présentes Conditions générales.
4. Les points destinés au représentant commercial sont enregistrés avec le statut « en attente » pendant une période de quarante-huit (48) heures à compter de leur attribution par le Détaillant.
5. Pendant cette période de quarante-huit (48) heures, le Détaillant peut corriger l'attribution s'il a sélectionné par erreur un représentant commercial qui n'est pas concerné par les transactions enregistrées.
6. À l'expiration de ce délai, et en l'absence de modification ou d'anomalie identifiée, les points sont crédités sur le compte du représentant commercial sélectionné et deviennent disponibles.

Le Gestionnaire du Programme peut vérifier à tout moment l'éligibilité, l'unicité et la cohérence des transactions enregistrées. À cette fin, il peut notamment demander une référence de facture ou de livraison, une confirmation du distributeur ou du Détaillant, une preuve de paiement ou de livraison, ainsi que toute information concordante provenant de ses systèmes ERP, CRM ou de vente.

Une transaction peut être rejetée, corrigée ou annulée lorsque le code QR ou le document fourni est illisible, modifié, frauduleux ou déjà utilisé ; lorsque l'achat est inéligible, réalisé en dehors de la période applicable, impayé, gratuit, annulé ou retourné ; lorsque les informations ne correspondent pas au compte du Participant ; lorsqu'une attribution erronée est constatée ; ou lorsqu'une fraude, une duplication ou toute autre utilisation abusive du Programme est confirmée.

11. Répartition des points entre commercial et Détaillant

Une même transaction validée peut générer des points pour le détaillant qui l'a initiée et pour le représentant commercial qui l'a confirmée. La répartition applicable à chaque produit ou campagne est affichée dans l'annexe 1

Aucun Participant ne peut réclamer plusieurs fois des points pour la même transaction. Les situations de changement de commercial, de compte non rattaché ou de contestation de l'attribution sont traitées selon l'Annexe 1.

12. Crédit, statut et historique des points

L'application affiche, dans la mesure du possible, les points, disponibles, utilisés, annulés et expirés. Le Participant peut consulter l'historique de ses transactions et la règle de calcul appliquée.

Le délai indicatif de validation est de 12 mois. Ce délai peut être prolongé lorsqu'une vérification complémentaire est nécessaire. Aucun crédit rétroactif n'est garanti pour une activité non enregistrée dans le délai de 12 mois après la transaction, sauf erreur technique imputable au Programme.

13. Retours, annulations et corrections

Les points peuvent être annulés ou déduits en cas de retour, annulation, avoir, facture impayée, crédit erroné, transaction en double, fraude ou non-validité de la transaction.

Si les points ont déjà été utilisés, le Gestionnaire du Programme peut déduire le montant correspondant des gains futurs, annuler une récompense non délivrée, établir un solde négatif ou suspendre l'échange de récompenses jusqu'à régularisation. Toute demande de remboursement monétaire ne peut être formulée que lorsque la loi et les conditions de la récompense le permettent.

14. Validité et expiration des points

Sauf durée différente annoncée avant leur attribution, les points expirent douze mois après leur date de crédit. Les points expirés sont automatiquement annulés et ne peuvent être rétablis, sauf erreur technique ou administrative confirmée.

L'application peut envoyer des rappels de péremption. Le Participant reste responsable du suivi de son solde. Lorsque le compte est suspendu uniquement pour une vérification initiée par le Programme et qu'aucune faute n'est confirmée, le Gestionnaire du Programme peut prolonger la validité des points affectés pendant la période de blocage.

15. Nature, propriété et transfert des points

- les points n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent être échangés contre des espèces ;
- ils ne peuvent pas servir à régler des factures ou soldes impayés ;
- ils ne peuvent pas être vendus, transférés, légués, cédés ou regroupés entre comptes, sauf mécanisme expressément autorisé ;
- ils constituent uniquement un droit conditionnel de demander une récompense disponible ;
- en cas d'écart, les enregistrements de transactions validés par le Programme font foi, sous réserve du droit du Participant de déposer une réclamation.

16. Échange des points et règles générales des récompenses

Les points disponibles peuvent être échangés contre les récompenses affichées dans le catalogue. La disponibilité, le nombre de points requis, les restrictions d'utilisation et les délais applicables sont affichés avant la confirmation de la demande.

Une modification du catalogue ou du nombre de points requis est sans effet sur une demande déjà confirmée par le Programme. Après traitement, une demande ne peut normalement pas être annulée ou modifiée, sauf défaut, erreur imputable au Programme ou droit impératif contraire.

Les récompenses peuvent être soumises aux conditions de leurs fournisseurs. Le Participant doit les consulter avant de confirmer sa demande.

17. Récompenses des Représentants commerciaux – Pluxee

Sous réserve de l'autorisation employeur et des plafonds applicables, un Représentant commercial peut demander la conversion de ses points en solde « Incentive » sur une carte ou un compte Pluxee éligible. Le taux de conversion, le minimum, le maximum, les délais, la durée de validité et les règles en cas d'échec sont définis dans l'Annexe 2 et affichés avant confirmation.

Le Participant est responsable de l'exactitude des informations nécessaires au chargement. Les conditions d'utilisation de Pluxee s'appliquent après le transfert. Les responsabilités respectives de Sika et de Pluxee sont précisées dans l'Annexe 2 et dans les conditions du fournisseur.

18. Récompenses des Détaillants – Gratuits Sika

Un Détaillant peut échanger ses points contre des produits gratuits Sika utilisables selon les conditions affichées : distributeur acceptant, durée de validité, produits éligibles, possibilité d'utilisation partielle, cumul avec des promotions et restrictions de paiement.

Les produits gratuits sont liés au compte professionnel du Détaillant. Ils ne peuvent être utilisés pour régler une dette antérieure, sauf indication expresse conforme à la loi et aux règles comptables applicables.

19. Livraison et remise des récompenses

Lorsque la récompense d'un Détaillant est remise par son distributeur, le distributeur doit avoir accepté par écrit les obligations logistiques applicables. Le Participant fournit des coordonnées exactes et peut être tenu de confirmer la réception.

Les délais indicatifs, le lieu de retrait ou de livraison, la preuve de remise, le traitement des récompenses non retirées, perdues ou endommagées et la procédure de réclamation sont définis dans l'Annexe 2.

20. Utilisation éthique et conflits d'intérêts

La participation doit être transparente et ne doit pas influencer, ni donner l'impression d'influencer, une décision d'achat, une recommandation, un cahier des charges, une sélection de fournisseur, une attribution de marché, une négociation ou l'exercice indépendant d'une fonction professionnelle.

Les Participants ne doivent pas offrir, solliciter ou accepter des points ou récompenses en échange d'un avantage commercial indu. Ils doivent signaler tout conflit d'intérêts réel ou potentiel.

Le Gestionnaire du Programme applique des plafonds et contrôles de conformité, notamment par Participant, période, transaction, fonction et valeur de récompense. Les règles applicables sont publiées dans les annexes ou procédures internes et peuvent nécessiter une approbation renforcée.

21. Comportements interdits

- soumettre des factures ou justificatifs faux, modifiés, incomplets ou en double ;
- créer ou utiliser plusieurs comptes ;
- partager un compte, un mot de passe ou un code de vérification ;
- scanner ou utiliser un code attribué à une autre transaction ou à un autre Participant ;
- réclamer des points pour des produits non achetés, non vendus ou non livrés ;
- enregistrer des ventes, utilisateurs finaux ou activités fictifs ;
- vendre, acheter ou échanger des points ou récompenses ;
- manipuler l'application ou utiliser des outils automatisés ;
- fournir de fausses informations sur l'identité, l'emploi ou l'entreprise ;
- participer au nom d'une autre personne sans autorisation.

22. Enquête, suspension et résiliation individuelle

Le Gestionnaire du Programme peut examiner toute transaction, tout compte ou toute demande de récompense. Pendant l'enquête, il peut retarder la validation, suspendre temporairement le compte, bloquer les échanges, demander des justificatifs, contacter les parties concernées et corriger ou annuler des points.

Sauf urgence de sécurité ou risque de fraude, le Participant est informé du motif général de la mesure et dispose d'un délai de 3 jours ouvrables pour fournir une explication ou des justificatifs. Une suspension peut viser uniquement les échanges ou l'ensemble du compte selon le risque identifié.

En cas de fraude confirmée, d'abus grave ou de récidive, le compte peut être résilié et les points ainsi que les récompenses en attente peuvent être annulés. Le Participant peut demander un réexamen dans le délai prévu à l'article 32.

23. Changement d'emploi ou de situation professionnelle

Le distributeur agréé doit mettre à jour la liste des commerciaux autorisés à participer, lorsqu'un commercial quitte l'entreprise ou lorsqu'il n'est plus habilité à vendre les produits participants. Le compte peut être suspendu jusqu'à vérification des nouvelles informations.

Les points liés à l'ancien employeur sont traités selon l'autorisation applicable au moment de leur acquisition. Ils ne sont pas automatiquement transférés vers une nouvelle relation d'emploi.

24. Fermeture volontaire, inactivité et décès

Le Participant peut demander la fermeture de son compte par les canaux d'assistance. Sauf droit contraire, les points non utilisés sont annulés à la date de fermeture. Les récompenses déjà confirmées sont traitées selon leur statut.

Un compte sans activité pendant [24] mois peut être considéré comme inactif après notification préalable. Le traitement des points restants est indiqué dans l'avis envoyé au Participant. En cas de décès d'un Participant personne physique, les points ne sont ni transférables ni transmissibles, sauf obligation légale contraire.

25. Impôts, cotisations et déclarations

Chaque Participant et, le cas échéant, son employeur restent responsables de leurs obligations fiscales, sociales et déclaratives. Lorsque la loi l'exige, le Gestionnaire du Programme peut déclarer la valeur des récompenses, effectuer une retenue, demander un identifiant fiscal ou différer une récompense jusqu'à régularisation.

26. Données à caractère personnel

Le Gestionnaire du Programme traite les données nécessaires à la création et à la gestion des comptes, à la vérification de l'éligibilité, à la validation des transactions, au calcul des points, à la fourniture des récompenses, à la prévention de la fraude, aux réclamations, à l'analyse du Programme et au respect des obligations légales.

La Déclaration de confidentialité précise les catégories de données, les bases juridiques, les durées de conservation, les destinataires, les transferts internationaux, les mesures de sécurité et les droits des personnes. L'acceptation des présentes Conditions générales ne vaut pas consentement à recevoir des communications marketing facultatives.

27. Communications

Les communications opérationnelles relatives au compte, aux points, aux transactions, à la sécurité, aux récompenses et aux modifications du Programme peuvent être envoyées via l'application, SMS, WhatsApp ou e-mail. Le Participant doit maintenir ses coordonnées à jour.

Les préférences marketing facultatives peuvent être gérées séparément. Les notifications juridiquement importantes sont envoyées par un canal permettant raisonnablement d'en conserver la preuve.

28. Disponibilité de l'application et erreurs techniques

Le Gestionnaire du Programme met en œuvre des efforts raisonnables pour assurer la disponibilité de l'application, sans garantir un accès ininterrompu ou exempt d'erreurs. L'application peut être indisponible pour maintenance, incident technique, problème de réseau, mise à jour de sécurité ou événement hors du contrôle raisonnable du Gestionnaire du Programme.

En cas d'erreur affectant les points, le solde est corrigé sur la base des transactions validées. Une procédure alternative peut être annoncée en cas d'indisponibilité prolongée.

29. Propriété intellectuelle et licence d'utilisation

L'application, les marques, logos, contenus, bases de données et éléments techniques demeurent la propriété de Sika ou de leurs titulaires. Le Participant bénéficie d'un droit personnel, limité, non exclusif et révocable d'utiliser l'application pour les besoins du Programme.

Toute copie, extraction, décompilation, utilisation automatisée, exploitation commerciale ou utilisation non autorisée des marques et contenus est interdite.

30. Modifications du Programme et des documents

Le Gestionnaire du Programme peut modifier les produits éligibles, les règles de points, les plafonds, les délais d'expiration, les critères d'éligibilité, les récompenses, les processus et les documents contractuels. Les modifications importantes sont communiquées avant leur entrée en vigueur dans la mesure du possible.

Chaque document comporte un numéro de version et une date d'entrée en vigueur. Les anciennes versions sont conservées. Les modifications ne suppriment pas rétroactivement les points déjà acquis, sauf exigence légale, fraude ou correction d'une erreur manifeste.

31. Suspension ou résiliation du Programme

Le Gestionnaire du Programme peut suspendre ou mettre fin au Programme moyennant un préavis raisonnable. L'avis précise la date limite d'accumulation, la date limite d'échange, le traitement des récompenses en attente, l'expiration des points et le traitement des données.

Une suspension ou résiliation immédiate est possible lorsque la poursuite du Programme est interdite, rendue impossible, compromise par une fraude grave ou nécessaire pour protéger les Participants et les systèmes.

32. Réclamations et réexamen

Le Participant peut contester une transaction, une attribution ou annulation de points, une suspension ou une décision relative à une récompense dans un délai de [30] jours à compter de la notification ou de l'affichage de l'opération concernée.

- nom ou raison sociale et numéro de téléphone enregistré ;
- référence de transaction, de récompense ou de dossier ;

- facture, reçu ou justificatif pertinent ;
- description précise du problème et solution demandée.

Les réclamations peuvent être soumises à [e-mail], [téléphone] ou via la rubrique [Assistance]. Le Programme accuse réception et répond dans un délai indicatif de [15] jours ouvrables, sauf enquête complexe.

33. Responsabilité et force majeure

Dans la mesure permise par la loi, le Gestionnaire du Programme n'est pas responsable des dommages indirects résultant d'une indisponibilité temporaire, d'une perte d'accès imputable au Participant, de l'indisponibilité d'une récompense, d'informations erronées fournies par le Participant ou des actes d'un fournisseur indépendant.

Aucune disposition n'exclut une responsabilité qui ne peut être légalement exclue. Les obligations peuvent être suspendues pendant un événement de force majeure ou une circonstance échappant raisonnablement au contrôle du Gestionnaire du Programme.

34. Langues, droit applicable et juridiction

Les présentes Conditions générales peuvent être publiées en français et en arabe. En cas de divergence, la version [française/arabe] prévaut, sous réserve des droits impératifs applicables.

Les présentes Conditions générales sont régies par le droit de la République tunisienne. Tout litige non résolu par la procédure de réclamation est soumis aux tribunaux compétents de Tunisie, sous réserve des règles impératives de compétence.

35. Coordonnées

Gestionnaire du Programme	Sika Tunisia SARL
Siège social	[Adresse]
Assistance Programme	[E-mail] [Téléphone]
Protection des données	[E-mail ou adresse]
Version publiée	[Lien ou emplacement dans l'application]

36. Déclaration du Participant

En cochant « J'accepte », le Participant confirme que :

- les informations fournies sont exactes et il remplit les conditions d'éligibilité ;
- il accepte les présentes Conditions générales et a accès aux annexes applicables ;
- s'il est Représentant commercial, son employeur autorise sa participation et la réception de récompenses ;
- il n'utilisera pas le Programme pour obtenir ou procurer un avantage indu ;
- il a pris connaissance de la Déclaration de confidentialité.

Preuve d'acceptation : le Gestionnaire du Programme conserve la date, l'heure, le numéro de version et les éléments techniques nécessaires à la preuve de l'acceptation.

37. Utilisation du nom et de l'image

Le participant autorise l'utilisation de son nom, de sa raison sociale et des photographies prises lors de la remise des récompenses dans le cadre de la communication du Programme, sous réserve de son consentement lorsque la loi l'exige.