

Politique du programme de fidélité de l'entreprise

Objectif de la politique :

La présente politique définit la gouvernance, la structure et la mise en œuvre du programme de fidélité de Sika Tunisia, afin d'en garantir une gestion et un fonctionnement fluides, équitables et transparents. Elle vise à renforcer la fidélité et l'engagement des clients, à consolider leur attachement à la marque et à encourager des relations commerciales durables, tout en respectant l'ensemble des lois, réglementations et normes éthiques applicables.

Champ d'application :

La présente politique s'applique à tous les collaborateurs impliqués dans la gestion, l'exploitation et la supervision du programme de fidélité, ainsi qu'à tous les clients participant à ce programme.

Définitions :

1. Programme de fidélité :

Une stratégie marketing structurée visant à encourager les clients à continuer d'acheter les produits ou d'utiliser les services de Sika Tunisia, grâce à des récompenses, remises et autres offres spéciales.

2. Points de fidélité :

Des points récompenses attribués aux clients pour différents achats, transactions ou interactions avec Sika Tunisia.

Dispositions de la politique :

3. Inscription et éligibilité :

Les clients peuvent s'inscrire gratuitement au programme de fidélité, sous réserve de fournir des informations d'identification et de contact valides.

Seuls les clients enregistrés sont éligibles pour cumuler et utiliser des points de fidélité.

4. Cumul des points de fidélité :

Les clients cumulent des points pour chaque achat éligible, selon une valeur définie par Sika Tunisia.

Le taux d'accumulation des points ainsi que les achats éligibles peuvent varier et seront clairement communiqués aux participants.

5. Utilisation et expiration des points :

Les points de fidélité peuvent être utilisés pour des achats ou convertis en d'autres formes de récompenses, telles que définies par Sika Tunisia.

Les points ne peuvent pas être convertis en espèces ni en cadeaux susceptibles d'être offensants ou de porter atteinte à la réputation de Sika Tunisia. Si une récompense publiée n'est plus disponible, Sika Tunisia est tenue de proposer une récompense équivalente, sans possibilité de remboursement en espèces.

Les points expireront après une certaine période d'inactivité, conformément aux conditions générales du programme de fidélité.

6. Communication et confidentialité :

Les clients peuvent consulter leur solde de points de fidélité selon les modalités précisées dans les conditions générales du programme.

Toutes les informations clients collectées dans le cadre du programme de fidélité seront gérées de manière sécurisée, conformément aux lois applicables en matière de protection des données et à la politique de confidentialité de Sika Tunisia.

7. Expérience client et gestion des réclamations :

Les clients peuvent partager leur expérience, transmettre leurs commentaires ou déposer des réclamations via les canaux prévus à cet effet.

Toutes les réclamations seront traitées dans les meilleurs délais et les solutions apportées seront communiquées au client dans un délai raisonnable.

Conditions générales :

Sika se réserve le droit de modifier, suspendre ou mettre fin au programme de fidélité, à sa structure, à ses avantages ou à ses conditions générales, sous réserve d'en informer préalablement les clients.

Toute utilisation abusive du programme de fidélité, toute activité frauduleuse ou toute violation des conditions générales peut entraîner la suspension ou la résiliation de l'adhésion au programme ainsi que la perte des points accumulés.

Responsabilités :

Directeur du canal distribution Sika Tunisia :

S'assurer que les équipes Marketing comprennent et respectent la politique globale relative aux programmes de fidélité.

Désigner un responsable local du programme de fidélité.

Veiller à ce que le programme contribue à la stratégie commerciale et aux objectifs de l'organisation locale.

Responsable du programme de fidélité « Customer Success Manager » :

Superviser le fonctionnement général et la gestion du programme de fidélité.

Veiller au respect de la présente politique et résoudre tout problème lié à son application.

Promouvoir le programme de fidélité et communiquer aux participants toute modification apportée au programme.

Analyser le comportement et les retours des clients afin d'améliorer l'efficacité du programme.

Traiter les demandes, commentaires et réclamations des clients relatifs au programme de fidélité.

Accompagner les clients dans l'utilisation de leurs points et traiter les éventuelles difficultés rencontrées lors du processus d'échange ou de conversion des points.

Révision de la politique :

La présente politique sera révisée chaque année ou lorsque cela serait nécessaire afin de tenir compte de l'évolution des objectifs commerciaux, des attentes des clients ou des exigences réglementaires. Toute modification sera communiquée à l'ensemble des parties prenantes concernées.

Approbation :

La présente politique a été approuvée par le directeur de distribution Sika Tunisia le 26/08/2026.

Dernière mise à jour : août 2026