



Conditions Générales du Programme de fidélité ma carte Confo+ A compter du 26 mars 2026

Ma carte Confo+ est un programme de fidélité conçu et animé par la société Conforama France, société par actions simplifiée à associé unique enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Meaux sous le n°414 819 409 dont le siège social se situe 80 Boulevard du Mandinet à Marne-la-Vallée (77432 Lognes) (ci-après le « **Programme de fidélité** »). Toute adhésion au Programme de fidélité entraîne l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») dont l'Adhérent reconnaît avoir pris connaissance avant son adhésion. Les Conditions Générales peuvent être demandées à l'accueil des Magasins Participants ou auprès du service client dont les coordonnées figurent à l'article 8 ; elles sont également consultables sur le Site Internet www.conforama.fr.

1- Définitions

Au sens des Conditions Générales, les termes suivants sont employés avec le sens indiqué ci-après :

- « **Adhérent** » : particulier personne physique, âgé de plus de 18 ans, agissant pour ses seuls besoins personnels et ayant souscrit au Programme de fidélité, et résidant en France métropolitaine, en Belgique, en Suisse, en Italie, en Allemagne, en Espagne, au Luxembourg, en Andorre ou à Monaco (étant précisé que seules les personnes résidant en France métropolitaine Corse comprise peuvent souscrire au Programme de fidélité ma carte Confo+ Crédit).
- « **Magasins Participants** » : magasins sous enseigne « Conforama » et « Confo! » situés en France métropolitaine Corse comprise.
- « **Programme de fidélité ma carte Confo+** » : programme de fidélité conçu et animé par Conforama France auquel peut participer tout Adhérent en choisissant l'une des cartes suivantes :
 - « ma carte Confo+ Bienvenue » : carte de fidélité gratuite ;
 - « ma carte Confo+ Fidélité » : carte de fidélité seule (non associée à un crédit) moyennant une cotisation de 15 €/ an ;
 - « ma Carte Confo+ Crédit » : carte de fidélité Confo+ Cpay Mastercard associée à un crédit renouvelable¹(sous réserve d'étude et d'acceptation par BNP Paribas Personal Finance), moyennant une cotisation annuelle non financière de 15 €.
- « **Site** » : site internet CONFORAMA accessible à l'adresse suivante : www.conforama.fr.

¹ UN CREDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ. VERIFIEZ VOS CAPACITES DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER. La carte de crédit Conforama Cpay Mastercard est une carte de crédit facultative associée à un crédit renouvelable dont la cotisation annuelle non financière est de 15€. Les achats réalisés avec votre carte de crédit seront réglés au comptant avec un différé gratuit pouvant aller jusqu'à 40 jours. Vous pouvez choisir de les régler à crédit, selon les conditions en vigueur de votre crédit renouvelable, au moment de l'achat ou à réception de votre relevé de compte en contactant le prêteur.

Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier par BNP Paribas Personal Finance – Etablissement de crédit – SA au capital de 617 279 915€ - Siège social : 1 boulevard Haussmann 75009 Paris – 542 097 902 RCS Paris - N°ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr). Cetelem est une marque de BNP Paribas Personal Finance. Vous disposez d'un droit de rétractation. Conditions générales conçues et diffusées par CONFORAMA France - S.A.S.U. - Siège social 80 boulevard du Mandinet – Lognes – 77432 Marne La Vallée CEDEX 2 – au capital social de 416.516.272,00 € - RCS Meaux B 414 819 409 - N° ORIAS 11 062 030 (www.orias.fr) en qualité « de mandataire exclusif en opérations de banque et services de paiement et de mandataire d'intermédiaire d'assurance de BNP Personal Finance, et également diffusée par des magasins Conforama indépendants intermédiaires de crédit (retrouvez les informations les concernant et notamment leur n°ORIAS sur www.conforama.fr). Ces intermédiaires apportent leur concours à la réalisation d'opérations de crédit sans agir en qualité de Prêteur.

2- Présentation du Programme de fidélité ma carte Confo+

2.1. Modalités de souscription et cotisation

Tout client répondant à la définition d'Adhérent peut souscrire au Programme de fidélité ma carte Confo+ en choisissant entre trois types de carte :

- ma carte Confo+ Bienvenue, gratuite ;
- ma carte Confo+ Fidélité, pour laquelle une cotisation annuelle de 15 euros sera demandée à l'Adhérent lors de son adhésion ;
- ma carte Confo+ Crédit pour laquelle une cotisation annuelle non financière de 15 euros sera demandée à l'Adhérent.

L'adhésion au Programme fidélité ma carte Confo+ est personnelle, non cessible. Toute utilisation du Programme de fidélité dans un cadre professionnel sera constitutive d'une fraude. Il ne pourra être délivré qu'un seul numéro de fidélité par Adhérent. En cas de contrôle, en magasin ou a posteriori, l'Adhérent devra justifier de son identité. En cas d'utilisation frauduleuse de la carte, Conforama France se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires.

L'Adhérent peut souscrire au Programme de fidélité :

- en se présentant au sein de l'un des Magasins Participants et en choisissant l'une des cartes susvisées ;
- en ligne directement sur le Site, pour les cartes Confo+ Bienvenue et Confo+ Fidélité uniquement. En cas de souscription en ligne, l'Adhérent dispose d'un droit de rétractation pendant 14 jours à compter de la souscription au Programme de fidélité. L'Adhérent peut exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai prévu via un formulaire disponible en annexe des Conditions Générales. Le numéro d'Adhérent sera communiqué par e-mail à l'Adhérent afin de pouvoir utiliser le Programme de fidélité dès la souscription. Il est également visible post-achat dans son espace client.

Le futur Adhérent devra transmettre les informations concernant son identité (nom, prénom, adresse postale complète et adresse e-mail). Afin d'améliorer le service et de répondre au mieux à ses attentes, l'Adhérent pourra fournir d'autres informations s'il le souhaite (numéro de téléphone portable, date de naissance).

La fourniture obligatoire de l'adresse e-mail au moment de la souscription au Programme de fidélité est nécessaire à l'exécution de services dématérialisés du contrat, notamment l'envoi des chèques de fidélité par voie électronique.

Conforama

En cas de demande de souscription au Programme de fidélité ma carte Confo+ Crédit, il sera également demandé au futur Adhérent les documents suivants :

- une pièce d'identité en cours de validité ;
- un justificatif de domicile de moins de 6 mois parmi : RIB avec adresse en cours de validité, quittance eau, gaz, électricité, échéancier annuel, avis d'imposition, taxe d'habitation ou taxe foncière de l'année en cours, en cas d'hébergement : photocopie de la pièce d'identité en cours de validité du logeur et attestation d'hébergement signée par le logeur ;
- ou un justificatif de revenus (dernier bulletin de salaire ou dernier avis d'imposition) pour les dossiers supérieurs à 3000€ ;
- un relevé d'identité bancaire (RIB) avec nom et prénom au format BIC/IBAN.

Ces documents seront communiqués au prêteur BNP Paribas Personal Finance pour étude; en effet, la délivrance de ma carte Confo+ Crédit interviendra après étude des justificatifs du client et acceptation de son dossier par BNP Paribas Personal Finance – Etablissement de crédit – SA au capital de 617 279 915€ - Siège social : 1 boulevard Haussmann 75009 Paris – 542 097 902 RCS Paris - N°ORIAS: 07 023 128 (www.orias.fr). Il est précisé que le client dispose dans ce cas d'un droit de rétractation.

Tout changement dans les informations listées ci-dessus devra être notifié par l'Adhérent à Conforama dans les meilleurs délais, en contactant le service client dont les coordonnées sont précisées à l'article 8. La présentation d'une pièce d'identité pourra être demandée à l'Adhérent, pour des raisons de sécurité, à tout moment.

Les clients ayant adhéré au Programme de fidélité à partir du 23 avril 2025 seront détenteurs d'une carte dématérialisée accessible sur leur espace client, s'ils ont opté pour ma carte Confo+ Bienvenue ou ma carte Confo+ Fidélité; s'ils ont opté pour ma carte Confo+ Crédit, ils seront détenteurs d'une carte sur un support matériel après validation du dossier et envoi de la carte par l'Etablissement de crédit.

La conservation et l'usage de la carte associée au Programme de fidélité sont sous l'entière responsabilité de l'Adhérent. La responsabilité de Conforama ne peut en aucun cas être engagée au titre du Programme de fidélité en cas de perte, vol de la carte ou fraude quelconque dans son utilisation ou celle de tout support inhérent au programme (courrier, chèque fidélité, etc.).

2.2. Les avantages

Le Programme de fidélité offre différents avantages durant la période d'adhésion. L'Adhérent pourra bénéficier de ces avantages uniquement sur présentation de sa carte.

Conforama

Les avantages du Programme se décomposent comme suit, et varient selon la carte choisie :

- **Cumul d'euros (uniquement pour les Adhérents au Programme de fidélité payant ma carte Confo+ Fidélité et ma carte Confo+ crédit)** : l'Adhérent peut cumuler sur sa cagnotte fidélité 5% du montant total de ses achats (remises déduites)² effectués au sein des Magasins Participants et sur le Site, s'il est Adhérent au Programme de fidélité ma carte Confo+ Fidélité ou ma carte Confo+ Crédit) ;

En cas de retour des achats par l'Adhérent (remboursement, rétractation légale, 30 jours pour changer d'avis), la cagnotte sera diminuée du montant correspondant aux euros octroyés lors de cet achat. Si le paiement avait été effectué avec un chèque fidélité, alors le remboursement sera effectué :

- sous forme d'un avoir valable dans les Magasins Participants et sur le Site, pour les achats effectués en magasin, ou
- par reversement sur la cagnotte fidélité et transformé en un chèque fidélité qui sera adressé à l'Adhérent pour les achats effectués sur le Site.

Les avantages obtenus par l'Adhérent pourront être supprimés, de plein droit, en cas d'annulation du/des contrat(s) de vente ou de restitution des achats avec, le cas échéant, des extensions de garanties ou assurances énoncées au titre des présentes.

Le chèque fidélité devra être utilisé en une seule fois par l'Adhérent lui-même, sur présentation de sa carte de fidélité et d'une pièce d'identité en plus du chèque. Il ne pourra donner lieu à aucun rendu de monnaie, même partiel. Les sommes payées au moyen du chèque fidélité ne pourront donner lieu à un cumul d'euros sur la cagnotte fidélité.

- **30 jours pour changer d'avis** : tous les adhérents du Programme de Fidélité ma carte Confo+ bénéficient de 30 jours pour changer d'avis et échanger ses achats en les rapportant sous 30 jours dans les Magasins Participants à partir de la date d'enlèvement ou de réception de son achat, sans l'avoir utilisé, dans son emballage d'origine et accompagné du ticket de caisse ou de la facture.

Sont exclus : les exclusivités Internet, les services déjà utilisés ou activés, le service de souscription en ligne ma carte Confo+ (délai de rétractation de 14 jours visé à l'article 2.1 ci-dessus), la literie, les logiciels, les jeux vidéo ouverts, les consommables (piles, ampoules, cartouches d'encre, DVD enregistrables, papier, etc.), les appareils d'hygiène (rasage, épilateur, brosse à dent électrique, etc.), les produits liés à un abonnement, une commande spéciale, les produits d'exposition ou soldés, les petits accessoires (câbles, produits sous blister, etc.).

² Quelle que soit la carte choisie, le périmètre du cumul d'euros comprend tous les produits meubles ou décoration ou électro loisirs / électroménagers, les extensions de garantie, les assurances. Sont exclus de ce périmètre les produits de la Marketplace by Confo, les autres produits et services, les cartes cadeaux, les e-cartes cadeaux et coffrets cadeaux, le service après-vente, les services de mises à disposition (pose, livraison, montage et location de camionnette) et la cotisation au Programme de fidélité. Le montant de cette cagnotte ne sera effectif qu'à compter du retrait ou de la livraison des marchandises ou de la souscription d'un service. Il sera reversé sous forme d'un chèque fidélité envoyé par Conforama à minima une fois par an, sous réserve d'un minimum d'achat de 50 euros. Ce chèque fidélité sera valable sur le Site (hors produits et services vendus sur la Marketplace by Confo et hors e-cartes et coffrets cadeaux) et dans les Magasins Participants (hors cartes et coffrets cadeaux).

Conforama

- **Prix Confo+** : tous les adhérents du Programme de fidélité ma carte Confo+ pourront bénéficier tout au long de l'année de prix exclusifs sur les produits signalés qui leurs sont réservés, dans les Magasins participants et sur le Site.

Invitation aux Ventes Privées : tous les adhérents du Programme de fidélité ma carte Confo+ pourront profiter des Ventes Privées Conforama sur les produits signalés, qui seront organisées par les Magasins participants et sur le Site.

L'Adhérent pourra connaître sa situation au regard des avantages en cours d'acquisition de la manière suivante : par courrier, par téléphone aux coordonnées figurant à l'article 8« Divers », sur le Site ou en caisse à l'accueil des Magasins Participants.



		Carte Confo+ Bienvenue - gratuite	Carte Confo+ fidélité - 15€/an	Carte Confo+ crédit (Cpay Mastercard) - 15€/an
Avantages majeurs	Solutions de financement**			
	5% de cagnottage*			
	Prix Confo+*			
	Ventes Privées*			
	30 jours pour changer d'avis*			
	365 jours, des surprises, des promotions spéciales, des invitations tout au long de l'année			

3- Durée

3.1 - L'adhésion au Programme ma carte Confo+ Bienvenue est à durée indéterminée. L'Adhérent aura toutefois la possibilité de résilier son adhésion (voir paragraphe 6-Résiliation). L'Adhérent aura par ailleurs la possibilité de basculer vers le Programme ma carte Confo+ Fidélité ou ma carte Confo+ Crédit en s'acquittant d'une cotisation de 15€.

En cas d'inactivité du compte fidélité pendant une période continue de 3 ans (aucun achat, aucun clic sur un élément dans les e-mails), l'Adhérent recevra un e-mail lui demandant s'il souhaite toujours bénéficier du Programme de fidélité gratuit. L'Adhérent pourra répondre au moyen d'un clic en indiquant s'il souhaite ou non rester adhérent. Si l'Adhérent ne répond pas, ou s'il ne souhaite pas rester adhérent, alors son adhésion au Programme de fidélité sera résiliée : il recevra un e-mail de confirmation l'en informant. Il pourra à tout moment adhérer à nouveau au Programme de fidélité.

Conforama

3.2- L'adhésion au Programme ma carte Confo+ Fidélité est valable pour une période d'un an ; elle prend effet à la date d'adhésion telle que figurant sur la facture de l'Adhérent et sous réserve du parfait paiement et de l'encaissement de la cotisation par le Magasin Participant ou par le Site. L'adhésion expirera à l'issue d'une période d'un an, sauf renouvellement par l'Adhérent (voir article 5.1).

3.3 - L'adhésion au Programme ma carte Confo+ Crédit est valable pour une période d'un an ; elle prend effet à la date d'adhésion telle que figurant sur la facture de l'Adhérent et sous réserve du parfait paiement et de l'encaissement de la cotisation par le Magasin Participant. L'adhésion se renouvellera par tacite reconduction pour une nouvelle période d'un an (voir article 5.2).

4- Modification du Programme – Annulation – Fraude

En cas de modification des conditions du Programme de fidélité, l'Adhérent en sera informé au plus tard un mois avant.

Toute utilisation frauduleuse du Programme de fidélité et des avantages associés pourront entraîner, de plein droit et sans préavis, une désinscription de l'Adhérent au Programme. Il pourra, en outre, être demandé la restitution des avantages octroyés et faire l'objet d'une action en réparation avec demande de dommages et intérêts par Conforama.

5- Renouvellement de ma carte Confo+ Fidélité et ma carte Confo+ Crédit

5.1- Dans le cas d'une adhésion au Programme de fidélité ma carte Confo+ Fidélité, l'adhésion ne sera pas reconduite tacitement et prendra fin à l'issue d'une période d'un an.

L'Adhérent recevra un e-mail l'informant de la possibilité de renouveler son adhésion, moyennant le règlement d'une cotisation annuelle de 15 €. L'Adhérent aura alors la possibilité de renouveler son adhésion au cours des 60 jours précédant l'expiration de son adhésion dans les Magasins Participants ou sur le Site. Si l'Adhérent ne renouvelle pas son adhésion avant l'expiration de celle-ci, alors il basculera automatiquement vers le Programme de fidélité gratuit ma carte Confo+ Bienvenue.

Une fois l'Adhésion arrivée à son échéance, l'Adhérent ne pourra plus bénéficier des avantages du Programme de fidélité ma carte Confo+ Fidélité. Les achats réalisés après l'expiration de l'adhésion ne pourront donner lieu à un cumul d'euros sur la cagnotte de l'Adhérent.

5.2 - Dans le cas d'une adhésion au Programme de fidélité ma carte Confo+ Crédit, celle-ci sera tacitement reconduite à chaque échéance pour une durée d'un an, sauf résiliation par l'Adhérent, ou retrait/ annulation de la carte de crédit facultative par l'Etablissement de crédit. En cas de reconduction, la cotisation non financière annuelle de 15 € sera prélevée par débit au comptant par BNP Paribas Personal Finance au nom et pour le compte de Conforama dans le mois suivant la date d'anniversaire du contrat et pour autant que l'Adhérent possède une carte de crédit en cours de validité.

L'Etablissement de crédit informera l'Adhérent du renouvellement annuel de son adhésion au Programme de fidélité ma carte Confo+ Crédit dans les délais définis dans l'article 215-1 du code de la consommation. L'absence de résiliation par l'Adhérent entraînera la reconduction tacite au programme de fidélité et à ses avantages tels qu'en vigueur à cette date. Conformément aux dispositions légales en vigueur, nous vous informons des dispositions prévues à l'article L.215-1 du code de la consommation reproduit ci-dessous :

Conforama

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. ».

En cas de non-renouvellement de l'adhésion (résiliation, ou retrait/annulation de la carte de crédit), l'Adhérent basculera automatiquement vers le Programme de fidélité gratuit ma carte Confo+ Bienvenue.

6- Résiliation

6.1 - Tout Adhérent au Programme de fidélité ma carte Confo+ Crédit souhaitant résilier son adhésion au Programme de fidélité enverra un courrier à l'adresse suivante : Service Consommateur Cetelem 95906 Cergy-Pontoise Cedex 09, au plus tard à la date qui sera indiquée sur le courrier qu'il aura reçu en application des dispositions de l'article L 215-1 du Code de la consommation précité. Le retrait ou l'annulation de la carte de crédit facultative associée au programme de fidélité emportera résiliation automatique de l'adhésion au Programme de fidélité ma carte Confo+ Crédit.

6.2 - Tout Adhérent au Programme ma carte Confo+ Bienvenue ou ma carte Confo+ Fidélité souhaitant résilier son adhésion au Programme de fidélité contactera par téléphone le Service Client (09.78.97.81.09 Coût d'un appel local) ou via le formulaire de résiliation disponible à l'adresse https://www.conforama.fr/questions-reponses/Le_programme_Fidelite_Ma_Carte_Confo/Comment-r%C3%A9silier-ma-carte-Confo

6.3 - En cas de résiliation avant échéance au Programme ma carte Confo+ Fidélité ou ma carte Confo+ Crédit, aucun remboursement de la cotisation ne sera effectué.

7- Données à caractère personnel

Les données personnelles vous concernant sont collectées par CONFORAMA, en tant que Responsable de traitement, et traitées pour la fourniture du Programme de fidélité ma carte Confo+ sur la base légale de l'exécution d'un contrat.

Nous pouvons recueillir les catégories de données personnelles suivantes : données de base, coordonnées, données d'achat et données de fidélisation.

Conforama

Ces données sont destinées uniquement à nos services internes et à nos fournisseurs et partenaires intervenant pour la finalité de fourniture du Programme de fidélité.

Vos données personnelles seront conservées pendant le temps nécessaire à la réalisation de l'objectif poursuivi lors de leur collecte (notamment tant que vous restez membre du Programme de fidélité), sauf dispositions légales contraires.

Différentes communications relatives à l'exécution du contrat de fidélité seront envoyées aux adhérents par e-mail, ou éventuellement par SMS si le numéro de téléphone portable a été fourni, notamment pour les informations suivantes :

- l'adhésion au Programme de fidélité,
- l'utilisation de la carte fidélité dans le wallet,
- le cagnottage,
- l'envoi et la disponibilité de chèque fidélité,
- le renouvellement de la carte Confo+,
- la résiliation du Programme de fidélité.

Les communications de prospection commerciale seront envoyées, selon les cas, sur la base de votre consentement ou de l'intérêt légitime (opt-out).

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité et d'effacement des données vous concernant.

Pour les exercer, veuillez adresser votre demande, soit par courrier postal à CONFORAMA – Délégué à la protection des données – 80 boulevard du Mandinet, Lognes – 77432 Marne La Vallée Cedex 2, soit par e-mail à l'adresse dpo@conforama.fr.

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France, la CNIL) concernant le traitement de vos données personnelles.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter notre Politique de protection des données personnelles via ce lien : <https://www.conforama.fr/politique-donnees-personnelles>.

8- Divers

Pour toute question ou information sur le Programme de fidélité, vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

- Service Client Conforama : Programme fidélité ma carte Confo+ 80 Bd du Mandinet 77432 Marne la Vallée Cedex 2
- Notre ligne dédiée au Programme ma carte Confo+ : 09.78.97.81.09 (coût d'un appel local). Du lundi au samedi de 9h30 à 19h00.



ANNEXE 1 – Formulaire de rétractation à utiliser pour renoncer à l'adhésion via le site internet www.conforama.fr au Programme de fidélité Confo+ Bienvenue ou Confo+ Fidélité

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du programme de fidélité auquel vous avez adhéré sur le site internet www.conforama.fr)

A l'attention de CONFORAMA

confoplus@conforama.fr

Service Client Internet
Parc d'activités des Couratières
CC Blois 2
41000 Villebarou

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation de mon/notre adhésion au programme de fidélité Confo+ Bienvenue ou Confo+ Fidélité

Souscrivez le

Numéro de la carte de fidélité :

Nom du (des) client(s)

Adresse du (des) client(s)

Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date