

# Conditions générales du programme de fidélité et de la carte « Woulo » du Casino du Gosier

## Article 1 – Objet

La société GOSIER LES BAINS, désignée ci-après « Casino du Gosier » ou « le casino », Société par Actions Simplifiée au capital de 3.200.000 € Immatriculée au RCS sous le n° SIREN 351 706 221, située au 43 Pointe de la verdure 97190 LE GOSIER, a mis en place un programme de fidélité associé à la carte **Woulo**, à destination de ses clients. L'adhésion est ouverte aux clients des salles de jeux qui se verront délivrer gratuitement une carte de fidélité permettant l'accès simplifié aux salles de jeux : la carte **Woulo**. Celle-ci permettra également aux titulaires d'obtenir un certain nombre d'avantages et privilèges en récompense de leur fidélité au Casino du Gosier. Cette carte est gratuite et sans engagement et elle ne constitue en aucun cas un moyen de paiement. Les avantages qui y sont attachés et les conditions d'adhésion sont détaillés ci-après.

## Article 2 – Les conditions d'attribution

Pour obtenir la carte **Woulo** et bénéficier des avantages du programme de fidélité, le demandeur doit se présenter au Casino du Gosier et fournir l'ensemble des pièces nécessaires à son adhésion, à savoir :

- présentation d'une pièce d'identité en cours de validité comme défini à l'article 26 de l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos (une copie de la pièce d'identité sera conservée par le casino).
- acceptation des présentes conditions générales d'utilisation après en avoir pris connaissance lors de la signature de la fiche d'adhésion.
- prise en photo du demandeur par le Casino du Gosier. L'identification visuelle étant une condition sine qua non à la création de la carte du demandeur. La photo sera conservée à des fins réglementaires dans le dossier d'ouverture de la carte correspondante. Aucune carte ne pourra être émise au nom d'un demandeur faisant l'objet de mesures d'exclusions telles que l'interdiction nationale (selon liste du ministère de l'intérieur) ou l'interdiction locale décidée par le Casino du Gosier.

La carte reste l'entière propriété du Casino du Gosier. Le membre s'engage à restituer à tout moment la carte sur simple demande du Casino du Gosier sur juste motif (exemple : interdiction de jeux). Une personne ne peut être membre que d'une seule carte **Woulo** au cours d'une même période. Le Casino du Gosier se réserve le droit d'opérer tout contrôle quant à l'utilisation de la carte. Ces contrôles peuvent intervenir à tout moment, dès qu'un client est membre de la carte. Tout changement intervenant sur les données communiquées au moment de l'adhésion devra être notifié dans les meilleurs délais par écrit au Casino du Gosier, lequel pourra demander toutes pièces justificatives jugées nécessaires. Le membre garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et sera seul responsable de toute indication erronée, incomplète et obsolète. Le programme de fidélité est ouvert à tout client résidant en France ou à l'étranger, âgé de 18 ans et plus, non exclu du programme de fidélité. À tout moment, tout membre pourra se présenter à l'accueil du casino pour demander l'annulation immédiate de sa carte **Woulo**. Dans ce cas, le membre restituera sa carte et ne pourra prétendre à ses avantages.

La carte **Woulo** est valable 36 mois à compter du jour de sa délivrance. En cas de non utilisation de la carte **Woulo** par son titulaire pendant une durée continue de 36 mois, le casino se réserve le droit d'invalider cette carte. De ce fait, le titulaire d'une carte invalidée perdra tous les avantages acquis (points en cours) et ne pourra plus l'utiliser.

## Article 3 – Avantages et modalités de comptabilité des points du programme de fidélité

L'adhésion au programme procure notamment les avantages, privilèges et services suivants :

- facilité d'accès aux salles de jeux : le membre pourra bénéficier, dans les 24 heures suivantes à son adhésion, d'un accès privilégié aux salles de jeux et sera dispensé de la présentation d'une pièce d'identité sous réserve d'être porteur de sa carte **Woulo**.
- collecte de points : sur les machines à sous ou les jeux de tables électroniques compatibles avec la carte **Woulo**, l'insertion de la carte avant toute session de jeu permettra la collecte de points pendant les jeux.
- offres promotionnelles spécifiques : le membre bénéficiera de différentes offres qui lui seront spécifiquement et prioritairement dédiées, celles-ci feront l'objet de communications particulières.

Le membre sera régulièrement tenu informé de ses avantages, privilèges et services, s'il accepte de recevoir les lettres d'informations du casino par email, sms ou courrier postal. A compter de la remise de sa carte **Woulo**, le membre pourra collecter des points selon le barème défini ci-dessous :

- lors d'un passage en jeux de table électroniques (tels que jeu de la roulette électronique et le blackjack électronique), l'attribution des points se fait selon le barème suivant : pour chaque euro misé, 0.3 point sera crédité sur la carte du membre
- lors d'un passage en machines à sous de type rouleaux et rouleaux vidéos, l'attribution des points se fait selon le barème suivant : pour chaque euro misé, 0.8 point sera crédité sur la carte du membre.
- lors d'un passage en machines à sous de type poker, l'attribution des points se fait selon le barème suivant : pour chaque euro misé, 0.3 point sera crédité sur la carte du membre.
- Le membre est informé que sa participation aux jeux traditionnels n'entraîne aucun cumul de points.

A compter du jour d'attribution, les points ont une durée de validité de 12 mois. A ce terme, et en cas de non utilisation, les points seront perdus par le membre sans qu'il client puisse réclamer ou demander une quelconque compensation ou réparation. Le membre a la possibilité de prendre connaissance, en temps réel de son cumul de point : pour les machines à sous et les jeux de tables électroniques, le membre a la possibilité de voir sur l'écran du jeu le nombre de points qui s'incrémentent au fur et à mesure de ses mises. Le membre a la possibilité de consulter ses points et son statut sur les écrans dédiés des machines à sous et jeux de tables électroniques ainsi que sur les bornes interactives prévues à cet effet. En cas de réclamation sur la comptabilisation de ses points, le membre peut adresser un courrier recommandé avec avis de réception au Casino du Gosier 43 Pointe de la verdure 97 190 LE GOSIER, en annexant tous les justificatifs nécessaires à sa demande. Sa réclamation sera étudiée et si elle est acceptée, les points justement acquis seront crédités sur le compte du membre.

Le Casino du Gosier se réserve la possibilité de modifier les barèmes de collecte de points tels que visés au présent article. Les modifications seront alors portées à la connaissance des membres de la carte à travers les moyens de communications du programme de fidélité, à savoir, à l'accueil du casino, et sur le site internet accessible à l'adresse [www.casinodugosier.com](http://www.casinodugosier.com).

## Article 4 – Le catalogue des offres et la conversion des points

L'utilisation des points est possible dès leur acquisition. Le membre pourra demander via les bornes interactives, l'échange de ses points contre des services et avantages.

- Bons d'achat ou bons promotionnels à utiliser dans les points de vente du Casino du Gosier. (Bars et restaurant) (Validité de 2 jours)
- Tickets de jeu non négociable utilisables exclusivement aux jeux de machines à sous. (Validité de 8 jours)
- Participation à des jeux, événements ou tombola.

Le casino se réserve le droit de faire évoluer ces offres en fonction des modifications législatives ou réglementaires notamment dans le domaine des jeux qui pourraient permettre l'accès à de nouveaux services spécifiques. Ces avantages sont non contractuels, le casino se réserve le droit de remplacer à tout moment, tout cadeau ou tout avantage, par un cadeau ou un avantage de même valeur.

Indépendamment du nombre de points dont il disposera, tout membre pourra bénéficier ponctuellement de points supplémentaires attribués sans obligation d'achat en certaines occasions exceptionnelles ou dans le cadre d'opérations promotionnelles à durée limitée. Le casino se réserve la faculté de modifier à son gré à tout moment ce barème. Ces points ne pourront être ni cédés, ni échangés contre de l'argent. La collecte, la consultation et la conversion des points en avantages et/ou services exclusifs se fera en fonction de la mise en place technique au sein du Casino du Gosier et des services interactifs disponibles. Il est précisé que le membre ne pourra pas cumuler de points sur les consommations obtenues au travers de l'utilisation des points. Le Casino du Gosier pourra faire évoluer ces offres tous les ans et se réserve le droit de les faire évoluer en fonction de modifications législatives ou réglementaires notamment dans le domaine des jeux. En cas de modification des offres, le Membre sera alors informé précisément de ces modifications dans les meilleurs délais sur tout support de communication adapté.

Le Membre souhaitant bénéficier d'un service devra se rendre sur les bornes interactives du casino pour que tout ou partie des points acquis soient transformés en offre ou service souhaité. Seuls les points acquis et présents sur le compte au jour de la demande seront convertibles en offre. À la suite de la validation de sa demande, le membre recevra un coupon récompense imprimé et la valeur en points de l'avantage choisi sera automatiquement débitée de son compte points. Cette transformation se concrétisera par la remise d'un coupon récompense ou d'un ticket de jeux (ticket non négociable, non échangeable, non remboursable).

Le membre ne devra accepter la remise d'un coupon ou d'un ticket que des seuls membres du personnel du Casino du Gosier. Le membre est le seul responsable

de la conservation du Coupon récompense ou ticket de jeux édité. Les Coupons récompense ou tickets de jeux ne pourront donner lieu à aucun rendu de monnaie ni conversion monétaire. Ils ne seront ni échangeables, ni remboursables, ni ré-imprimables. Les Coupons récompense ou ticket de jeux volés ou perdus à la suite de leur émission par le Casino du Gosier ne seront pas remboursés.

## Article 5 – Perte et vol

En cas de perte ou de vol de sa carte **Woulo**, le membre devra impérativement prévenir le casino par courrier recommandé avec accusé de réception afin de procéder à son invalidation ou se présenter dans les meilleurs délais à l'accueil du casino pour déclarer la perte ou le vol. Si le titulaire de la carte n'a pas informé le casino au moment du vol ou de la perte, il perd la possibilité d'utiliser les points accumulés et les avantages associés à sa carte **Woulo**. Le casino décline toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Le membre qui aura perdu sa carte **Woulo** pourra demander au casino une nouvelle carte, venant remplacer la précédente, laquelle sera invalidée de plein droit, en produisant tout document réclamé par le casino. Le casino pourra débiteur le compte du membre pour l'édition de cette nouvelle carte. A la suite d'une perte ou d'un vol d'une carte, les points encore au crédit de l'ancienne carte pourront être crédités sur la nouvelle carte. Le casino se réserve néanmoins le droit de ne pas procéder au renouvellement de la carte et à ce transfert si la perte ou le vol se renouvelait trop fréquemment ou s'avérait abusif. Si le membre retrouve sa carte, il s'engage à la restituer à son casino dans les meilleurs délais.

## Article 6 – Garantie et responsabilité

### 1. Dysfonctionnements

Le membre reconnaît et accepte les caractéristiques et limites du fonctionnement et du système de traitement de l'information de la carte **Woulo** permettant la comptabilisation de ses points. En particulier, il est possible que des dysfonctionnements techniques surviennent en raison notamment des surtensions électriques, des pannes ponctuelles de composants électroniques ou des erreurs de programmation ou de conception des logiciels entrant pour tout ou partie dans le champ de fonctionnement de la carte. On entend par dysfonctionnement technique tout problème inhérent au fonctionnement du système de traitement de l'information de la carte. Dans tous les cas où le casino estimerait, sur la base de nombreux éléments concordants, que des avantages ont été indûment crédités ou débités sur une carte **Woulo** d'un membre, notamment du fait d'un dysfonctionnement technique, ce crédit ou débit sera annulé par le casino dans sa totalité sans que le client puisse réclamer ou demander une quelconque compensation ou réparation. Le casino ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect, lié à un dysfonctionnement technique ou de toute suspension, temporaire ou définitive, du fonctionnement des cartes **Woulo** et de toutes fautes d'impression de la borne interactive.

### Suspension, modification ou arrêt du programme de fidélité

Le Casino du Gosier pourra discrétionnairement et à tout moment, modifier, suspendre ou interrompre, temporairement ou définitivement le programme de fidélité et le fonctionnement des cartes sans que les membres ne puissent demander aucune compensation ou dédommagement. Dans la mesure où le casino aurait la possibilité de prévoir cette modification, suspension ou interruption, il en avvertirait le membre dans les meilleurs délais. En cas d'interruption définitive du programme, les points restant au crédit de la carte **Woulo** de chaque membre devront être utilisés dans un délai de 30 jours après que le casino aura informé, par tous moyens, les membres de l'arrêt du programme. Les points non utilisés durant cette période seront annulés sans recours des membres à l'expiration de ce délai.

### 2. Modification des avantages et privilèges

Le casino se réserve le droit de modifier à tout moment, tout ou partie de la liste des avantages, privilèges, primes, cadeaux et d'en supprimer certains, sans que les membres puissent demander aucune compensation ou dédommagement. Le casino informera les membres de cette modification dans les meilleurs délais.

### 3. Données personnelles

Le membre est informé que lors de son adhésion au programme, et pour la délivrance de sa carte **Woulo**, des informations personnelles le concernant sont recueillies par le biais du bulletin d'adhésion disponible à l'accueil du casino. Le casino peut ainsi collecter les nom, prénom, date de naissance et lieu de naissance, adresse postale, numéro de téléphone, adresse de messagerie électronique du membre. Les informations collectées indispensables pour l'adhésion au programme et pour la délivrance de la carte **Woulo** sont mentionnées sur le bulletin d'adhésion. Si le membre ne renseigne pas ces champs obligatoires, l'adhésion au programme de fidélité n'est pas possible. Le membre est informé que les champs « date » et « lieu de naissance » sont des champs obligatoires conformément à l'arrêté du 14 mai 2007, qui oblige le casino à vérifier la majorité et la non inscription sur la liste des interdits de jeux du membre. Le casino s'engage à assurer la sécurité des données confiées par le membre.

En application des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 'Informatique et Libertés' relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au Règlement Général de Protection des Données personnelles (RGPD) adopté le 27 avril 2016 par l'Union Européenne (Règlement 2016/679), chaque Utilisateur dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Le membre est informé que l'opposition au traitement de ses données entraîne la résiliation de l'adhésion au programme et la destruction de sa carte **Woulo**. Ces droits peuvent être exercés à tout moment en s'adressant par courrier à Casino du Gosier 43 Pointe de la verdure 97 190 LE GOSIER ainsi qu'à l'adresse mail qui suit : [commercial.gosier@groupecogit.com](mailto:commercial.gosier@groupecogit.com). Ces informations font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre au Casino du Gosier de traiter les demandes du membre, lui faire profiter du programme de fidélité et lui adresser les offres du programme. Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Le membre a déclaré, sur le bulletin d'adhésion, avoir pris connaissance des présentes conditions générales et y adhérer sans réserve.

## Article 7 – Exclusions

### 1. Interdiction de jeu

Tout membre faisant l'objet d'une décision ministérielle d'exclusion des salles de jeux sera exclu automatiquement et immédiatement du programme. Les points acquis par le membre seront alors perdus. L'adhésion au programme et la possession d'une carte **Woulo** n'accorde en aucune manière au membre un droit spécial d'accès aux salles de jeux qui restent intégralement soumis à la réglementation en vigueur.

### 2. Utilisation frauduleuse de la carte

L'utilisation d'une carte **Woulo** est strictement réservée au titulaire. Toute utilisation d'une carte par une autre personne que le titulaire de la carte lui-même donnera immédiatement lieu à l'exclusion du titulaire de la carte concernée, à l'annulation pure et simple des avantages qu'il aura collectés et cumulés à la date de son exclusion et à l'interdiction irrévocable pour le membre et l'utilisateur frauduleux d'en bénéficier. Par ailleurs, le casino se réserve le droit de poursuivre le titulaire de la carte et l'utilisateur frauduleux devant les tribunaux afin de réparer le préjudice que le casino estimerait avoir subi du fait du comportement du titulaire de la carte. De même, l'exclusion pourra être prononcée à effet immédiat par le casino à raison de tout comportement du membre titulaire d'une carte **Woulo** de nature à troubler la tranquillité des autres membres et/ou celle des clients du casino ou plus généralement à gêner de quelque manière que ce soit le fonctionnement des jeux.

### 3. Conséquences de toutes les exclusions citées ci-dessus

L'exclusion, pour quelque motif que ce soit, entraîne ipso facto la perte immédiate de tous les avantages liés à la détention de la carte **Woulo** et la perte de tous points accumulés, sans que le client exclu puisse demander une quelconque indemnisation de ces chefs. L'exclusion est définitive.

### Décès

Le décès d'un membre entraîne la clôture immédiate de la carte et la perte des points accumulés.

## Article 8 – différénd

Le Casino du Gosier et le GROUPE COGIT informe leur clientèle et les titulaires de la carte **Woulo** qu'ils promeuvent le règlement amiable des litiges susceptibles de résulter de l'interprétation, de l'exécution et/ou la cessation des présentes CGU. En cas de différend, le client est libre de formuler sa réclamation par courrier électronique ([reclamation@groupecogit.com](mailto:reclamation@groupecogit.com)) ou courrier simple (GROUPE COGIT – Rue des Alizés – BP713 – 97277 Schœlcher). Nous nous engageons à répondre à la réclamation dans un délai de 60 jours.

En l'absence de réponse ou en cas de désaccord avec la proposition de résolution du litige, le client peut saisir gracieusement MEDIATEUR DU TOURISME ET DU VOYAGE, organisme de médiation indépendant exposant ses coordonnées et ses modalités de saisine ici : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Le médiateur dispose de 3 semaines pour examiner la recevabilité de la requête et éventuellement formuler son rejet.