

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SITE CAGNOTTE.GALERIESLAFAYETTE.COM

PRÉAMBULE

Mille et une listes est une société par actions simplifiées (SAS) au capital de 364 200 euros ayant son siège social au 27 rue de la Chaussée d'Antin 75009 Paris, France. La société est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Paris sous le numéro RCS 422 891 960. Mille et une Listes est propriétaire du site internet <https://cagnotte.galeriaslafayette.com> et propose à travers ce site un service de cagnotte en ligne.

UNTY, prestataire de Mille et une listes pour le service de cagnotte en ligne, assure l'hébergement et la maintenance du site internet cagnotte.galeriaslafayette.com. UNTY est une société par actions simplifiée (SAS) au capital de 1 000 euros ayant son siège social au 10 rue Emile Bougard 94250 Gentilly, France, est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Créteil sous le numéro RCS B 903 592 855.

XPOLLENS, prestataire de Mille et une listes pour le service de cagnotte en ligne, assure l'émission de la monnaie électronique et des comptes de monnaie électronique du site internet cagnotte.galeriaslafayette.com. XPOLLENS, filiale du Groupe BPCE, est une société par actions simplifiée au capital de 29 057 734,00 euros, dont le siège social est situé 110 avenue de France 75013 Paris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 501 586 341.

Pour consulter les Conditions Générales d'utilisation du service XPOLLENS, [cliquez ici](#).

Toute personne naviguant sur le site internet cagnotte.galeriaslafayette.com, qu'elle soit Utilisateur ou Visiteur, doit veiller à lire attentivement et régulièrement les présentes conditions générales d'utilisation («CGU») ainsi que les CGU de XPOLLENS.

DÉFINITIONS

Visiteur : désigne l'internaute non utilisateur qui se rend sur le site internet cagnotte.galeriaslafayette.com pour le consulter.

Utilisateur : désigne le Visiteur qui est inscrit sur le site internet cagnotte.galeriaslafayette.com.

Organisateur : désigne l'Utilisateur qui a créé une cagnotte et qui la gère.

Bénéficiaire : désigne la personne pour qui la cagnotte a été créée. Il peut devenir Utilisateur si l'Organisateur lui transfère tout ou partie de sa cagnotte.

Compte : désigne l'espace virtuel attribué à chaque Utilisateur du site internet cagnotte.galerieslafayette.com lors de son inscription.

Invité : désigne l'internaute qui a été invité à participer à une cagnotte.

Participant : désigne l'Invité ayant versé une participation à une cagnotte.

Participation : désigne le montant versé par un Participant à une cagnotte.

Cagnotte : désigne un ensemble de contribution permettant le financement par plusieurs Participants, personnes physiques ou morales, d'un événement particulier en rassemblant en un seul compte de monnaie électronique ouvert au nom du Bénéficiaire les contributions au financement.

Dépenser la cagnotte : désigne l'opération effectuée par l'Organisateur pour transformer une cagnotte selon trois (3) modes :

- en carte cadeaux digitales valables dans les magasins à enseigne Galeries Lafayette et/ou sur le site "galerieslafayette.com"
- en virement bancaire
- en transférant la cagnotte au Bénéficiaire.

Service La Cagnotte Galeries Lafayette : désigne le service offert par la société Mille et une Listes depuis le nom de domaine cagnotte.galerieslafayette.com, site internet dont elle est propriétaire et gestionnaire.

Site : désigne le site internet accessible à l'adresse <https://cagnotte.galerieslafayette.com>

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation («CGU») détaillent les conditions dans lesquelles la société Mille et une Listes propose l'accès à ses services. Ainsi, elles décrivent l'intégralité des obligations réciproques entre la société Mille et une Listes, les Visiteurs et les Utilisateurs du Site.

Les CGU sont applicables durant toute la durée d'utilisation du Site.

ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Toute personne qui utilise le Site, que cette utilisation se traduise par la création d'une Cagnotte, l'émission d'une demande de virement ou la création d'un Compte, déclare avoir pris connaissance des présentes CGU et des Conditions Générales d'Utilisation du Service XPOLLENS et accepte d'y être lié sans réserves.

PRÉ REQUIS À L'UTILISATION DU SERVICE

Pour créer une Cagnotte, l'Utilisateur déclare être majeur, avoir la pleine capacité juridique pour utiliser les services Mille et une Listes et s'engage à n'utiliser ces services qu'à des fins licites et conformes aux bonnes mœurs.

INSCRIPTION ET IDENTIFIANTS

La création d'un compte est obligatoire pour créer une Cagnotte et désigner un Bénéficiaire d'une Cagnotte.

La création d'un compte sur le Site est nécessaire pour Dépenser une Cagnotte, quel que soit le mode de dépense.

L'Utilisateur doit alors remplir le formulaire d'inscription accessible à partir de la page d'accueil du Site ou lors de la création d'une Cagnotte. L'inscription exige l'acceptation des CGU. Lors de l'inscription, l'Utilisateur garantit l'exactitude des données qu'il renseigne. Une fois le formulaire complété, l'inscription devra être validée depuis un lien accessible à partir d'un email envoyé dans la messagerie personnelle de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est seul responsable de ses identifiants - composés d'une adresse email valide et d'un mot de passe - et de l'utilisation de son Compte. Mille et une Listes, en l'absence de faute de sa part, ne saurait être tenue responsable des conséquences de l'utilisation des identifiants d'un Utilisateur par un tiers et/ou de la perte de ses identifiants par un Utilisateur.

La création d'un compte n'est pas obligatoire pour participer à une Cagnotte.

CRÉATION ET ADMINISTRATION D'UNE CAGNOTTE

Création de la Cagnotte

Tout Utilisateur peut, lorsqu'il le souhaite, créer une Cagnotte. Il devient alors Organisateur. À cette occasion, il peut renseigner :

- Le nom de la Cagnotte pour lequel un financement est demandé.
- Le nom de l'Organisateur de l'événement.
- La catégorie de la Cagnotte
- La date de l'événement.

De plus, l'Organisateur peut ajouter une description de l'événement ou charger une image pour illustrer sa Cagnotte dans le respect des droits des tiers et de l'ordre public.

Le nom de l'événement, son descriptif ainsi que le nom de l'Organisateur doivent être remplis avec attention. Ces champs déterminent l'objet du mandat donné par les Participants à l'Organisateur. Leur contenu est de la seule responsabilité de l'Organisateur et l'engage vis à vis des Participants.

Seuls les Invités à la Cagnotte, grâce au lien envoyé par l'Organisateur, peuvent accéder à la page de la Cagnotte et y participer.

Un certain nombre d'options, notamment quant à l'anonymat des Participants, au montant des Participations et à l'information de l'Organisateur, sont à la discrétion de ce dernier. Enfin, l'Organisateur peut fixer une date limite pour participer à la Cagnotte, cette date est affichée aux Invités à titre indicatif.

Une Cagnotte est valide pendant 1 (un) an à compter de sa date de création. L'Utilisateur (Organisateur et/ou Bénéficiaire) a donc 1 (un) an pour Dépenser la Cagnotte à compter de sa création. Un mois avant l'échéance de la Cagnotte, l'Utilisateur sera informé par email de la date de fin de validité proche pour dépenser la Cagnotte. A échéance, le montant restant sur la Cagnotte sera automatiquement transmis à l'Utilisateur ou au Bénéficiaire si la Cagnotte a été affectée, par le biais d'une carte cadeau digitale valable dans l'enseigne Galeries Lafayette et/ou le site galerieslafayette.com exclusivement.

Gestion de la Cagnotte

Une fois la Cagnotte créée, l'Organisateur peut alors :

- Modifier l'ensemble des éléments distinctifs de la Cagnotte. Les modifications sont sous la seule responsabilité de l'Organisateur
- Inviter de nouveaux Participants et consulter la liste des Participants.
- Suivre le détail des Participations versées.
- Clôturer de manière anticipée la Cagnotte. Les invitations et les Participations seront alors suspendues jusqu'à ce que l'Organisateur réactive la Cagnotte.
- Demander l'annulation de la Cagnotte en contactant le Service Client à l'adresse **contactcagnotte@gallerieslafayette.com**, à condition qu'aucune Participation n'ait été versée.
- Dépenser la Cagnotte

De manière générale, l'Organisateur est responsable de la gestion de la Cagnotte. Il veille à la conformité et au respect des bonnes moeurs de l'ensemble des éléments sur la page de la Cagnotte.

MOTEUR IDÉES CADEAUX

Mille et une listes propose un moteur d'inspiration cadeaux pour aider les Utilisateurs à trouver des idées. Cette sélection de produits et les prix indiqués sont proposés à titre indicatif et ne sauraient engager Milles et une listes. La présence de ces produits sur le moteur d'inspiration cadeaux ne garantit pas leur disponibilité ni leur prix au moment de l'achat en magasin et sur le site des Galeries Lafayette. Il convient à l'Utilisateur et/ou au Bénéficiaire de s'assurer de cette disponibilité avant de transformer sa cagnotte en cartes cadeaux Galeries Lafayette. Ce moteur d'inspiration cadeaux ne permet pas l'achat de produits en ligne.

Les spécifications des produits, le prix et les photographies associées aux produits présentés ne constituent pas un engagement contractuel de Mille et une listes et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les prix sont indiqués à titre indicatif et ne sont pas garantis. Seuls les prix pratiqués au moment de l'achat en magasin et sur le site galerieslafayette.com s'appliqueront.

Mille et une listes se dégage de toute responsabilité par rapport aux informations et visuels produits présentés.

PARTICIPATION À UNE CAGNOTTE

Participation

Chaque Invité reçoit un lien vers la Cagnotte envoyé par l'Organisateur contenant notamment le nom de l'Organisateur, le nom et l'objet de la Cagnotte auquel il est Invité. L'Invité peut alors participer à la Cagnotte en versant une somme au moyen de sa carte bancaire.

La plateforme de paiement est gérée par l'interface sécurisée de paiement du Groupe Banque Populaire Caisse d'Epargne (BPCE).

L'invité peut aussi décliner l'invitation.

En versant une Participation à une Cagnotte, le Participant donne mandat à l'Organisateur d'utiliser tout ou partie du montant de sa Participation, pour financer le(s) cadeau(x) décidé(s) par l'Organisateur.

Les Participants ne doivent participer qu'à des Cagnottes dont l'Organisateur est une personne en qui ils ont confiance.

Mille et une Listes, n'étant pas le destinataire final des fonds, ne délivre pas de facture proforma et ne saurait être tenue responsable de l'utilisation des fonds.

Identification

En complément des Conditions Générales d'Utilisation du service XPOLLENS, et dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, la fraude et le financement du terrorisme, tout Utilisateur doit être identifié conformément à la réglementation. .

Le téléchargement des pièces justificatives

En complément des Conditions Générales d'Utilisation du Service XPOLLENS, le téléchargement des pièces justificatives nécessaires à l'identification, se fait directement depuis l'espace "Mon Compte" où est aussi indiqué la liste des pièces justificatives acceptées.

Tant que les pièces justificatives ne sont pas validées, l'Utilisateur ne peut pas Dépenser sa Cagnotte (virement bancaire ou demande de carte cadeaux) .

UTILISATION DE LA CAGNOTTE

L'Organisateur est le seul responsable de la bonne utilisation des fonds collectés, c'est-à-dire de la somme cumulée des

Participations sur la Cagnotte. Le cas échéant, cette utilisation doit être conforme au mandat que lui a donné chaque

Participant, aux bonnes moeurs et à l'ordre public. Le Participant déclare avoir été informé que Mille et une listes n'est en aucun cas responsable de l'utilisation faite par l'Organisateur du montant des Participations.

Lorsqu'il le souhaite, l'Organisateur peut utiliser tout ou partie de la Cagnotte à partir de l'interface "Dépenser sa Cagnotte" où trois choix de dépenses s'offrent à lui. Il peut :

- Faire une demande de transformation de tout ou partie de sa Cagnotte en carte cadeaux Galeries Lafayette. Dans ce cas, l'Utilisateur bénéficiera d'une bonification de 5% de la somme transformée en carte cadeaux. A savoir pour une demande de carte cadeaux de 100€ , l'Utilisateur recevra une carte cadeaux de 105€. Chaque commande de cartes cadeaux ne pourra excéder 1000€ et chaque carte cadeau est individuellement limitée à 250€.
- Faire une ou plusieurs demande(s) de virement(s) vers son compte bancaire pour récupérer l'intégralité du montant disponible sur la Cagnotte à la date de la demande. Une seule demande de virement ne sera possible. Pour cela, l'Organisateur doit transmettre ses coordonnées bancaires en renseignant son RIB. Le montant minimum d'un virement est d'un (1) euro. Dans le cas d'un virement vers un compte bancaire, 2% de commission sont appliqués sur le montant viré. Seuls les virements vers un établissement de crédit, membre de l'espace économique européen sont possibles. L'Organisateur est responsable des données qu'il donne à Mille et une listes en vue de ce virement. Mille et une listes ne saurait être tenue responsable en cas de mauvaises informations données par l'Utilisateur pour son virement.
- L'Organisateur peut transférer la Cagnotte au Bénéficiaire de son choix. Dans ce cas, la valeur de la Cagnotte reste égale. La bonification de 5% ou la commission de 2% seront appliqués lors de la dépense de la Cagnotte par le Bénéficiaire. Le Bénéficiaire ne peut que transformer sa Cagnotte en carte cadeaux (avec l'abondement de 5% sur la valeur transformée) ou demander un ou plusieurs virement(s) bancaire(s), pour récupérer l'intégralité du montant restant sur la Cagnotte au moment de la demande, avec les 2% de commission appliqués.

LES CARTES CADEAUX

Les cartes cadeaux sont exclusivement digitales. Elles ont un montant maximum de 250€. Selon le montant de la Cagnotte transformé en cartes cadeaux, l'Utilisateur pourra recevoir par email une ou plusieurs cartes cadeaux. A la demande de l'Utilisateur et si toutes les pièces justificatives sont validées, les cartes cadeaux sont envoyées automatiquement et immédiatement par email. Une fois la carte cadeau reçue par email, celle-ci n'est ni échangeable, ni remboursable.

Les cartes cadeaux Galeries Lafayette sont mono-enseignes et valables un (1) an à compter de la date de la demande d'émission de la carte cadeau. L'Utilisateur peut librement décider de la répartition des fonds de la Cagnotte en une ou plusieurs cartes cadeaux Galeries Lafayette.

L'Utilisateur ou le Bénéficiaire peut utiliser la ou les cartes cadeaux GALERIES LAFAYETTE dans les magasins Galeries Lafayette et sur le site [galerieslafayette.com](https://www.galerieslafayette.com).

Une fois la Cagnotte transformée en cartes cadeaux, que ce soit en magasin ou sur le site internet, Mille et une listes n'est pas responsable de l'utilisation des cartes cadeaux faite par l'Utilisateur et les conditions relatives aux achats en magasin ou sur les sites internet s'appliquent.

Au moment de l'utilisation de la carte cadeau, pour un achat en ligne ou en magasin, pour un remboursement d'achat ou tout autre litige lié à l'utilisation de la carte cadeau, l'Utilisateur ou le Bénéficiaire ne pourra en aucun cas mettre en cause la responsabilité de Mille et une listes. L'Utilisateur devra gérer le litige directement avec le magasin ou le site internet dans lequel la carte cadeau aura été utilisée.

TARIFS

Le service de création de Cagnotte est gratuit. Des frais de commission de 2% ou une bonification de 5 % peuvent être appliqués au moment de la dépense de la Cagnotte :

Dans le cas d'une demande de virement bancaire : une commission de 2% est appliquée sur le montant du virement demandé (possibilité de récupérer l'intégralité du montant disponible sur la Cagnotte en une ou plusieurs fois).

Dans le cas d'une demande de carte(s) cadeau(x) pour les Galeries Lafayette, aucune commission n'est appliquée. Galeries Lafayette La Cagnotte émet une bonification de 5% sur le montant transformé en carte cadeau au moment de la demande.

Dans le cas d'une demande de transfert de Cagnotte au Bénéficiaire : aucune commission, ni bonification ne sont appliqués. Toutefois, ce dernier sera soumis aux mêmes conditions de bonification ou commission au moment de la dépense de sa Cagnotte.

CAGNOTTES ILLICITES, FRAUDULEUSES

L'Organisateur s'engage à ne pas organiser de cagnottes illicites. Sont considérés notamment comme des cagnottes illicites toutes cagnottes en lien avec des actions contraires à l'ordre public ou aux bonnes moeurs (notamment appel à la haine, racismes, actes pornographiques ou violents, terroristes..., sans que cette liste ne soit limitative). La société Mille et une listes se réserve le droit de demander la suspension de la Cagnotte à S-Money et de mettre hors ligne l'Organisateur en cas de création de Cagnotte illicite ou plus généralement en cas de non-respect des CGU. Dans ce cas, les fonds pourront être bloqués pour une durée indéterminée et le cas échéant les Participants pourront être remboursés après déduction de la commission.

L'autofinancement de la Cagnotte est strictement interdit. La Cagnotte est uniquement constituée par la valeur des versements effectués par les Participants. Mille et une listes se réserve le droit de suspendre toute Cagnotte suspecte et procéder à des vérifications.

RÉSILIATION D'UN COMPTE ET COMPTE INACTIF

Cagnotte vide et inactive :

Soit :

- L'Utilisateur peut demander la résiliation de son Compte. Pour cela, il doit informer le service client à l'adresse contactcagnotte@galerieslafayette.com. Après un délai de quinze (15) jours maximum, la résiliation est effective. L'Utilisateur n'aura alors plus accès à son espace personnel et il ne pourra plus administrer la Cagnotte qu'il a créée.
- La Cagnotte vide sera automatiquement clôturée au terme d'un délai d'un (1) an. L'Utilisateur n'aura alors plus accès à son espace personnel et il ne pourra plus administrer les Cagnottes qu'il a créées.

Cagnotte arrivant à échéance et non dépensée :

Une Cagnotte a une date de validité d'un (1) an à compter de sa date de création. L'Utilisateur sera relancé au cours de l'année par mail pour l'inviter à dépenser la Cagnotte. Un mois avant l'échéance de la Cagnotte, l'Utilisateur sera informé par email de la date de fin de validité proche pour dépenser la Cagnotte. A échéance, le montant restant sur la Cagnotte sera automatiquement transmis à l'Utilisateur ou au Bénéficiaire si la Cagnotte a été affectée, par le biais d'une carte cadeau digitale valable dans l'enseigne Galeries Lafayette et/ou le site galerieslafayette.com exclusivement.

RADIATION D'UN COMPTE

En cas de manquement aux présentes CGU par un Utilisateur, Mille et une listes se réserve le droit de suspendre ou de radier son Compte, immédiatement et sans préavis. La radiation d'un Compte emporte les mêmes effets que sa résiliation.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La société Mille et une listes éditant le Site et agissant en tant que responsable de traitement est soucieuse de la protection des données personnelles. Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection des données en conformité avec la loi Informatique et Libertés.

Le traitement des données personnelles réalisé sur la plateforme <https://cagnotte.galerieslafayette.com> est géré par la société Galeries Lafayette Management, société mère de la société Mille et une listes qui agit tant pour son compte que pour celui de ses soeurs et filiales notamment exploitant les enseignes Galeries Lafayette.

L'exercice des droits d'accès, de portabilité, de rectification et de suppression des données dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires doit être réalisé par courrier auprès de : GALERIES LAFAYETTE - Correspondant CNIL - TSA 23 000 27 rue Châteaudun - 75 009 PARIS ou par e-mail à l'adresse : relaiscil@galerieslafayette.com.

Les données collectées sont nécessaires à la gestion des demandes, à la création de Cagnottes, au suivi de la participation à une Cagnotte en ligne ou encore à l'amélioration de la navigation sur le Site. Les données obligatoires ou non sont indiquées sur les formulaires de collecte du Site. En l'absence de communication d'une donnée « obligatoire », il ne pourra être donné suite à la demande.

La connexion sur le site <https://cagnotte.galerieslafayette.com> génère l'installation sur le terminal de connexion du ou des cookie(s) suivants : **Politique de gestion des cookies**.

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n° 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), entrée en vigueur le 25 mai 2018 et de la loi Informatiques et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, Mille et une listes a mis en place une politique de confidentialité pour donner plus d'informations sur la manière dont sont traitées les données personnelles : **consultez la politique de confidentialité pour les Utilisateurs**.

RESPONSABILITÉ DE MILLE ET UNE LISTES AU TITRE DE L'ACCÈS AU SITE

La société Mille et une listes met tout en œuvre pour assurer un accès sécurisé au Site mais ne saurait être tenue responsable en cas de difficultés pour accéder au Site ou de dysfonctionnements ponctuels de celui-ci dans la mesure où son fonctionnement dépend en tout ou partie de facteurs que Mille et une listes ne contrôle pas.

Mille et une listes se réserve le droit de suspendre momentanément l'accès au Site pour maintenance et peut, lorsqu'elle le juge utile, modifier le Site afin d'améliorer ses services.

Mille et une listes ne garantit pas le fonctionnement du Site sur tous les navigateurs, tous les systèmes d'exploitation et quels que soient les configurations logicielles et les équipements informatiques utilisés. En cas d'incompatibilité, le Visiteur ou l'Utilisateur est cependant invité à contacter le service client par email à l'adresse **contactcagnotte@galerieslafayette.com**

LIMITATION GÉNÉRALE DE RESPONSABILITÉ

En cas de litige avec un ou plusieurs Utilisateurs ou Visiteurs du Site, la responsabilité de Mille et une listes, quels que soient le fondement, la motivation et la forme de l'action, sera limitée aux préjudices directs et certains subis par ces derniers.

DIVISIBILITÉ DES CLAUSES

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une des stipulations des présentes CGU n'emporte pas la nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations qui conserveront tous leurs effets.

CONTESTATIONS OU REQUÊTES DES UTILISATEURS

Toute contestation ou requête relative à :

- un dysfonctionnement du Site,
- une erreur dans le paiement d'une Participation

- une erreur dans le versement d'un virement bancaire
- une erreur dans la transformation en carte cadeaux

doit être immédiatement notifiée à Mille et une listes par l'Utilisateur par email à l'adresse : contactcagnotte@galeriesslafayette.com

MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Mille et une listes peut modifier les CGU à tout moment et sans préavis.

Les modifications seront applicables dès leur publication sur le Site à l'adresse cagnotte.galeriesslafayette.com/conditions-generales-utilisation. Seule les modifications majeures ayant un impact direct sur les cagnottes en cours feront l'objet d'une notification de l'Organisateur.

La version des CGU opposables au Visiteur, à l'Organisateur et/ou au Bénéficiaire est la version des CGU acceptée au jour de la création de la Cagnotte.

En cas de conflit entre différentes versions de CGU, seule la dernière version des CGU acceptée par le Visiteur, l'Organisateur et/ou le Bénéficiaire sera opposable.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS

Les présentes CGU sont régies par le droit français. Sauf en cas d'application d'une loi impérative (laquelle ne s'appliquera que dans la stricte mesure de son objet), il est expressément stipulé qu'en cas de litige lié à l'interprétation, la validité et les conséquences des présentes CGU et, à défaut de solution amiable préalable, le litige sera présenté devant le tribunal compétent.

HÉBERGEMENT

Amazon Web Services (AWS)

RÉCLAMATION, MÉDIATION

Toute réclamation à propos du Service La Cagnotte Galeries Lafayette devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant « Réclamation » dans l'objet du courrier et à l'adresse suivante : Mille et une listes, 27 rue de la Chaussée d'Antin 75009 Paris.

Les réclamations seront traitées dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si aucune réponse ne peut être donnée dans les quinze (15) jours ouvrables pour des raisons échappant à Galeries Lafayette La Cagnotte, ce-dernier envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation. En tout état de cause, le Client reçoit une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, l'Utilisateur, s'il est un consommateur au sens du code de la consommation, peut saisir gratuitement le

médiateur de XPOLLENS, dans un délai d'un an à compter de la Réclamation préalable faite auprès de XPOLLENS à l'adresse suivante :

- Soit par courrier postal : Maître Carol SABA Médiateur de la consommation de l'AFEPAME, 36 rue Taitbout, 75009 Paris.
- Soit déposer directement en ligne leur demande de médiation sur le Site Internet du médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : <https://mediateur-consommation-afepame.fr>.