

Conditions générales du programme de fidélité

Vapiano Lovers

Dernière mise à jour : 24/02/2026

1. Objet du programme

Le programme de fidélité **Vapiano Lovers** permet à ses membres de cumuler des **Cœurs** (points de fidélité) lors de leurs achats, puis de les échanger contre des avantages et produits dans les restaurants Vapiano participants en France.

2. Conditions d'adhésion

L'inscription au programme est **gratuite**.

Pour adhérer, le client doit renseigner **un numéro de téléphone mobile et/ou une adresse email**.

Le programme est valable **uniquement dans les restaurants Vapiano situés en France**.

3. Comment participer ?

Pour que les Cœurs soient crédités, le membre doit **s'identifier à chaque commande** en communiquant son **numéro de téléphone ou son email**.

Sans identification, aucun crédit de Cœurs ne pourra être appliqué.

4. Communications et préférences

Vapiano Lovers communique aux membres des **remises exclusives** et des **offres spéciales**.

Si le membre indique dans la rubrique « **Informations Vapiano Lovers** » de son compte qu'il ne souhaite pas recevoir d'offres ou de publicité, il recevra uniquement des **informations non commerciales** relatives au programme.

Ces préférences peuvent être modifiées à tout moment via **vapiano.fr** ou l'application mobile.

5. Cumuler des Cœurs

5.1 Règle de cumul

Le membre cumule **10 Cœurs pour chaque euro (€) dépensé** sur les commandes éligibles.

5.2 Commandes éligibles

Sont éligibles : **pizzas, pastas, entrées, desserts, boissons et menus**, dans les restaurants participants en France.

5.3 Restrictions et exclusions

- Les Cœurs ne peuvent pas être cumulés **au-delà de 1500 Cœurs**.
- Les Cœurs ne sont pas attribués sur les **commandes gratuites**.
- Les Cœurs **ne sont pas cumulables en Click & Collect**.
- Chaque personne ne peut détenir **qu'un seul compte**.
- La participation au programme et les Cœurs sont **personnels, non transférables** : ils ne peuvent pas être vendus, échangés entre personnes, ni transférés de quelque manière que ce soit.

5.4 Validité des Cœurs et notion d'activité

Il **n'y a pas de date d'expiration** des Cœurs **sous réserve que le compte reste actif** sur une période minimum de **12 mois**.

Par **activité**, on entend **tout achat réalisé en mode connecté** au programme Vapiano Lovers (identification du membre au moment de la commande).

6. Informations relatives au compte

Les informations liées au compte Vapiano Lovers (dont le solde de Cœurs gagnés et utilisés) sont accessibles à tout moment sur **vapiano.fr** ou via l'application mobile.

7. Échanger des Cœurs contre des avantages

7.1 Conditions d'échange

- Il est nécessaire d'effectuer **une commande** pour bénéficier d'un produit offert.
- Le membre doit préciser **au moment de la commande** l'avantage qu'il souhaite obtenir.
- Les Cœurs doivent être utilisés **en une seule transaction** lors de la commande/paiement.
- L'échange s'effectue **en caisse** dans un restaurant participant en France.
- Le membre peut échanger **au maximum 3 cadeaux par jour**.

7.2 Catalogue des avantages

- Dessert / Bruschetta : **350 Cœurs**
- Boisson sans alcool : **450 Cœurs**
- Coupon 5€ : **650 Cœurs**
- Garlic Bread : **850 Cœurs**
- Plat offert (carte permanente) : **1300 Cœurs**
- Menu kids : **1550 Cœurs**
- Formule offerte (plat carte permanente + soft + dessert carte permanente) : **2150 Cœurs**

7.3 Règles importantes

- Les Cœurs ne sont **ni échangeables, ni remboursables**, et ne peuvent en aucun cas être convertis en espèces ou crédits.
- En cas d'annulation de commande, les Cœurs utilisés **ne sont pas recrédités**.

8. Autres avantages du programme

Selon les offres en vigueur, le programme peut inclure :

- **-30%** sur la prochaine visite après inscription et acceptation des conditions générales (offre valable 12 heures après l'inscription, utilisable pendant 1 mois, dans la limite de 100€ d'addition soit 30€ maximum).
- **Cadeau d'anniversaire** : si la date de naissance est renseignée, un cadeau est proposé (Garlic Bread ou Cheesecake) si le membre se rend au restaurant dans un délai d'un mois.
- **Programme de parrainage** : parrainez un ami avec votre code et gagnez **100 Cœurs** chacun après l'inscription et la première commande du filleul.
- **Offre étudiant -25%** : dans la limite de 60€ d'addition soit 15€ maximum, valable une fois par jour (une adresse email avec le nom de domaine de l'école est nécessaire).
- Autres : invitations à des événements privés, offres personnalisées, etc.

9. Inactivité du compte et suppression des données (RGPD)

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données (**RGPD**), si un membre **n'utilise pas son compte pendant plus de 3 ans**, son compte pourra être **automatiquement supprimé**, ainsi que **l'ensemble des données personnelles associées** et les Cœurs disponibles.

Par **utilisation**, on entend le fait de **réaliser un achat en mode connecté** au programme Vapiano Lovers (identification du membre lors de la commande).

10. Modification, suspension ou arrêt du programme

1. Vapiano France se réserve le droit de **changer, limiter ou modifier** les règles du programme et le nombre de Cœurs à cumuler, **à tout moment**, avec ou sans préavis, dans la limite de la réglementation applicable.
2. Le nombre de Cœurs requis pour bénéficier d'une récompense peut être **augmenté**, une récompense peut être **retirée**, et des restrictions d'utilisation peuvent être imposées à tout moment.
3. Les membres reconnaissent que les récompenses peuvent ne pas être disponibles en toutes circonstances.
4. Vapiano France peut **mettre fin** au programme, en totalité ou en partie, sans préavis, ou le **suspendre** notamment en cas d'événements indépendants de son contrôle (pannes informatiques/électroniques, interruptions de transmission) ou si la loi en vigueur l'impose.