



Suspensions programme fidélité

Par vince41

Bonjour,

sur mon site e-commerce, les visiteurs peuvent souscrire à des offres de fidélité premium leur donnant la possibilité d'avoir les frais de port offerts et d'être livré en 24/48h.

Dans le cadre d'une promotion qui dure un weekend, je souhaiterais que l'achat de ces produits de cette promotion ne permettent pas aux clients premium de bénéficier de leurs avantages.

Ainsi est il possible de temporairement suspendre temporairement un programme de fidélité en l'indiquant clairement à l'arrivée sur le site ?

Merci de vos réponses

Par Isadore

Bonjour,

Vous ne pouvez pas modifier unilatéralement les conditions d'un contrat, il faut donc voir si votre "programme de fidélité" vous permet de le suspendre un temps.

Si ces "offres de fidélité" n'ont pas de contrepartie financière, suspendre le service peut être envisagé si vous n'êtes pas trop engagé. En revanche si vos clients payent pour les souscrire, les frais de port ne sont pas offerts. Ils sont payés sous forme de forfait. Sauf si le contrat le prévoit, il n'est pas question de facturer un surcoût à un client qui a déjà payé sa livraison.