Conditions générales
CARTE CLIENTS CACTUS

Dernière mise à jour : avril 2026

Article 1

Toute personne physique âgée de plus de 18 ans accomplis peut demander une carte de fidélité Cactus (la carte Cactus). La carte Cactus est gratuite et est émise par Cactus S.A., L-8050 Bertrange, Belle-Etoile (Cactus), qui en reste propriétaire et se réserve le droit de cesser son émission, de la retirer ou de mettre fin à son programme de fidélité à tout moment.

Article 2

Pour obtenir une carte Cactus, il suffit de remplir complètement le formulaire d'adhésion, le signer et le déposer à la réception dans un des Cactus supermarchés, marchés, hobbi ou Cactus shoppi.

La carte Cactus délivrée est activée immédiatement. Aucune demande par courrier ou téléphone ne sera prise en compte. Lors de la délivrance de la carte Cactus, Cactus remet au client une carte principale et 3 cartes porte-clés. La carte principale et les mini-cartes forment ensemble la carte Cactus; elles sont associées à un seul compte (le compte Cactus) et portent le même numéro d'identification. La carte principale et les mini-cartes permettent d'accumuler et de dépenser des points de fidélité.

Le bon usage de la carte Cactus et des services associés tombent sous l'entière responsabilité du client et le client ne pourra prétendre à aucune compensation, ni à des dommages intérêts suite à leur usage.

Article 3

Sous réserve des dispositions de l'article (5), la carte Cactus peut être utilisée dans tous les Cactus supermarchés, marchés et hobbi (ensemble, les Points de Vente) ainsi que dans tous les Cactus shoppi. La carte Cactus peut être présentée en cas de paiement à la caisse dans les Points de Vente Cactus (pas shoppi).

Article 4

Lors du paiement des achats ou pour profiter des avantages liés, la carte Cactus doit être présentée à la caisse avant la transaction envisagée. Pour obtenir/récolter des points uniquement la carte client physique et originale (la carte principale ou une mini-carte) ainsi que la carte scannée sur l'app Cactus sont acceptées dans nos magasins. Toute autre présentation (ex. : une photocopie, une photographie sur smartphone, l'écriture du code client sur un papier ou autre support) peut être refusée.

Pour échanger des points Cactus, la carte client physique et originale ainsi que la carte scannée sur notre application officielle Cactus est acceptée dans nos magasins. Toute autre présentation (ex. : une photocopie, une photographie sur smartphone, l'écriture du code client sur un papier ou autre support) peut être refusée.

En cas d'oubli de présentation de la carte Cactus, le client peut demander un voucher « carte oubliée » s'il signale son oubli avant la transaction en magasin. Sur présentation de ce voucher, et de sa carte Cactus il peut se faire créditer les «points oubliés » lors d'un prochain passage chez Cactus. Cactus se réserve le droit de ne plus accepter les vouchers émis il y a plus de 24 mois.

Si le client opte de scanner le code de sa carte Cactus à l'aide d'un appareil téléphonique mobile, soit via ses propres moyens, soit via l'Application Cactus (l'App Cactus), son usage en reste sous sa seule responsabilité et le client ne pourra prétendre à aucune compensation, ni à des dommages-intérêts suite à cet usage. Le solde du compte Cactus est imprimé sur le ticket de caisse ou peut être obtenu via l'App Cactus.

Article 5

5.1 Pour chaque euro entier dépensé dans un Point de Vente, Cactus attribue 1 point au client.
5.2 Des points supplémentaires sont attribués lors de l'achat de certains produits signalés à cet effet dans les Points de Vente ou dans des dépliants publicitaires ou par d'autres moyens de communication commerciale.
5.3 Cactus se réserve également le droit d'exclure l'attribution de points pour l'achat de certains produits, lors de certains événements ou d'une quelconque autre façon. Aucun point ne sera attribué pour certains produits, tels que (liste non exhaustive) vidanges, les ventes de tabac, de cigarettes, de services postaux, de cartes téléphoniques prépayées, des billets de loterie, des dons pour oeuvres caritatives...
5.4 Dans les Cactus shoppi: 5 dépensés équivalent à 1 point. Ceci est valable sur tous les achats, y compris sur le carburant, les ventes de tabac et cigarettes, (à l'exception d'un paiement par carte-essence). La Carte Cactus ne peut cependant être utilisée que pour accumuler des points, pas pour en dépenser.

Article 6

En cas de retour d'un produit, les points attribués lors de l'achat de ce produit sont déduits du compte Cactus du client. Si le client ne dispose pas de suffisamment de points, le solde de son compte Cactus sera débiteur.

Article 7

Le Client a la possibilité d'utiliser les points accumulés sur la carte Cactus comme moyen de paiement à faire valoir sur son achat en cours dans le Points de Vente. L'utilisation des points n'est pas automatique; le client doit en faire la demande à une hôtesse de caisse d'un des Points

de Vente avant la transaction en magasin, sur présentation de sa carte principale, d'une de ses mini-cartes ou de l'Application Officielle Cactus. Les points accumulés excédant la valeur de l'achat émis constituent le nouveau solde de points. Le paiement avec les points sur le ticket de caisse se fait selon le principe 1 point épargné = réduction de 0.01 sur le ticket de caisse. Les achats en cours ne sont pas inclus dans le solde de points disponible pour le paiement.

Article 8

Cactus peut désigner plusieurs produits et/ou services qui peuvent être payés par les points accumulés (les Produits Cadeau), éventuellement avec une remise. En cas de paiement par points d'un Produit Cadeau, les points sont débités directement du compte Cactus du client. Le client doit disposer de suffisamment de points sur son compte Cactus avant d'effectuer l'achat d'un Produit Cadeau. Il n'est pas possible de cumuler le paiement en espèces avec le paiement par points accumulés pour le paiement des Produits Cadeau.

Cactus peut désigner plusieurs produits et/ou services (les Produits Epargne) qui rapportent des points lors de leur achat.

Article 9

Cactus collecte et traite les données des clients qui lui ont été fournies sur le Formulaire d'Inscription conformément à la législation applicable, de manière adéquate et limitée aux finalités suivantes :

- Exécution du contrat de fidélité (art. 6.1.b RGPD) : gestion du compte Cactus, accumulation/dépense de points, avantages fidélité

- Intérêt légitime de Cactus et du client (art. 6.1.f RGPD) : lutte antifraude, communications commerciales potentiellement ciblées (droit d'opposition gratuit à tout moment), statistiques agrégées

- Obligation légale (art. 6.1.c RGPD) : conservation comptable 10 ans (résumé des transactions). Seul le titulaire peut demander modification via service.clients@cactus.lu. Ces données ne sont partagées avec aucun partenaire commercial.

Ces informations ne peuvent être utilisées que pour l'ouverture et la gestion du compte Cactus associé à la carte Cactus, la lutte contre la fraude et afin de faire bénéficier les détenteurs d'une carte Cactus des avantages, services et promotions proposés. Cactus s'engage à ne communiquer ces données à aucun tiers. Afin de mieux informer les clients de ses promotions et des Produits Epargne et Cadeau, Cactus se réserve le droit d'envoyer des communications commerciales aux clients. Sur simple demande et gratuitement, le client peut s'opposer à l'envoi de telles communications commerciales.

Article 9bis

Cactus ne partage actuellement aucune information liée à la carte Cactus avec des prestataires de services partenaires.

Vous pouvez demander à tout moment de supprimer vos données si vous ne désirez plus utiliser votre Carte Client.

Le résumé de vos achats est sauvegardé pendant 10 ans, après cette période de conservation, nous supprimons les données. Vos données sont sauvegardées au Luxembourg.

Article 10

En cas de perte ou de vol d'une des 4 cartes Cactus, le client est tenu de le signaler à Cactus dans les plus brefs délais. Au moment de la déclaration de perte ou de vol d'une carte Cactus, le compte client est bloqué et le solde des points du compte est vérifié.

Ce solde de points restant est récupéré sur une nouvelle carte, si le client donne suffisamment d'informations permettant d'identifier d'une part le porteur de la carte et d'autre part la carte Cactus comme perdue ou volée. Si entre le moment de constat de perte ou de vol et le blocage du compte, des points auraient été utilisés frauduleusement, Cactus ne peut en aucun cas en être tenu responsable. Cactus n'a pas la charge de renseigner le client sur les mouvements de la carte volée ou perdue, ni de lui restituer des points volés ou perdus. Le client ne pourra prétendre à aucune compensation, ni à des dommages-intérêts suite à un quelconque usage frauduleux.

Article 10bis

Toute réclamation ou demande de rectification de la part du client concernant le solde de points ne peut être considérée si celle-ci est accompagnée de la présentation de la Carte Principale et des 3 Mini-Cartes. Toute réclamation sur simple présentation du seul ticket de caisse n'est pas suffisante et ne pourra être considérée.

Article 11

Après une non-utilisation de la carte Cactus (pas de points accumulés ou dépensés) pendant une période supérieure à 24 mois, la carte Cactus est automatiquement annulée, les points accumulés et associés sont perdus.

Article 12

Cactus se réserve le droit de refuser la délivrance ou de suspendre l'utilisation d'une carte Cactus ainsi que le droit de la supprimer définitivement en cas d'utilisation frauduleuse. Cactus se ré-

serve le droit de poursuivre en justice toute personne détentrice ou tierce ayant tenté de faire un usage frauduleux de la carte Cactus.

Article 13

Le fait pour Cactus de ne pas exercer ou d'exercer avec retard tout droit en vertu des présentes conditions générales ne sera pas assimilé à une renonciation à ce droit, ni à tout autre droit en vertu des présentes conditions générales.

Article 14

Les modifications apportées entrent en vigueur dès leur publication. Il appartient au client de consulter régulièrement les conditions générales par le biais du site www.cactus.lu. La dernière version en ligne en langue française est la version de référence. L'utilisation continue de la carte Cactus vaut acceptation des conditions générales modifiées.

Article 15

Les présentes conditions générales sont soumises aux lois du Grand-Duché de Luxembourg. Les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg seront seuls compétents pour toute contestation entre le client et Cactus, cette dernière pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, serait normalement compétente.

Nous contacter

Si vous avez des questions ou commentaires ou si vous souhaitez exercer vos droits, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpo@cactus.lu.