

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PROGRAMME CROISICLUB

Version au 18 octobre 2022

Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du Programme de fidélité CroisiClub (ci-après le « Programme ») constituent le règlement de ce Programme et précisent les dispositions qui régissent les relations entre Alsace Croisière – CroisiEurope SAS et les adhérents au Programme.

Cette version annule et remplace toute version antérieure des CGU.

I. Objet

1.1. Le Programme de fidélité est mis en œuvre par Alsace Croisières - CroisiEurope SAS (ci-après dénommée « CroisiEurope ») dont le siège social se situe 12 rue de la Division Leclerc – F-67000 STRASBOURG, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 998 348 601 et au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours Atout France sous le numéro IM067100025.

1.2. La gestion des relations avec les adhérents au Programme est assurée par le Service client CroisiEurope joignable au numéro non surtaxé 00 33 3 88 76 44 44.

1.3. Le Programme de fidélité a pour objet de permettre aux adhérents de cumuler des points exclusivement lors d'achat de voyages faisant partie de la programmation CroisiEurope figurant dans la brochure individuelle CroisiEurope ou sur le site Internet de CroisiEurope pour lesquels l'ensemble des prestations voyage sont proposées par CroisiEurope. Les voyages ayant fait l'objet d'une modification ou d'un fractionnement des prestations par l'un des partenaires de CroisiEurope ainsi que ceux ayant fait l'objet d'un tarif « Groupe » sont exclus du présent Programme de fidélité.

1.4. Le cumul de points permet en outre à l'Adhérent (ci-après l'« Adhérent ») de bénéficier de certains avantages spécifiques et remises tarifaires.

II. Conditions d'adhésion au Programme

2.1 Eligibilité

2.1.1. L'adhésion au Programme est ouverte à toute personne physique âgée d'au moins 18 ans et ne faisant pas l'objet d'une mesure de protection juridique.

2.1.2. Un même Adhérent (même identité) ne peut être titulaire que d'un seul compte de fidélité.

2.1.3. L'Adhérent assume l'entière responsabilité de l'utilisation, par lui-même ou par un tiers de l'agissement sur son Programme de fidélité CroisiClub.

2.1.4. Tout manquement aux présentes conditions générales peut entraîner la résiliation du compte fidélité par CroisiEurope.

2.2. Périmètre du Programme

2.2.1. Le Programme de fidélité est éligible à l'ensemble de la production figurant dans la brochure « individuels » Alsace Croisières – CroisiEurope SAS, toutes destinations comprises, sans minimum d'achat.

2.2.2. Sont toutefois exclues du Programme de fidélité CroisiClub l'ensemble des prestations sans nuitées et / ou hors production CroisiEurope (cf. point 4.2).

2.3. Durée d'adhésion au programme

2.3.1. L'adhésion au Programme est conclue pour une durée indéterminée. Elle prendra toutefois fin en l'absence de tout contact de l'Adhérent avec CroisiEurope pendant une période continue de trois années. (cf. point 5.1) Dans ce cas l'ensemble des points et des avantages acquis par l'Adhérent seront perdus. En cas de réadhésion de l'Adhérent au Programme à l'issue de la période précitée de trois années, le solde de points de l'Adhérent sur son nouveau compte fidélité sera remis à zéro.

2.4. Modalités d'adhésion

2.4.1 L'adhésion au Programme de fidélité CroisiClub est nominative et gratuite et peut se faire à tout moment sur demande en agence CroisiEurope, sur le site web CroisiEurope ou auprès des partenaires agréés.

2.4.2. Au moment d'adhérer au Programme, il sera demandé à l'Adhérent de communiquer -s'il en possède une- une adresse email valide, sa civilité, sa date de naissance, son numéro de téléphone et en tout état de cause une adresse postale valide.

2.4.3. La demande d'adhésion sera traitée dans un délai de 30 jours à compter du jour de réception de la demande. Le numéro d'adhésion CroisiClub fourni devra être communiqué par l'Adhérent lors de chaque réservation ultérieure, pour lui assurer le bénéfice des avantages du Programme de fidélité.

III. Création et consultation du compte CroisiClub

3.1. La création du compte fidélité CroisiClub peut être réalisée : auprès d'une agence CroisiEurope, par le biais des sites internet CroisiEurope ou auprès d'un partenaire agréé.

3.2. L'intégralité du contenu du Programme de fidélité est consultable sur le site CroisiEurope, en agence CroisiEurope ou auprès d'un partenaire agréé.

IV. Modalités d'attribution des points CroisiClub

4.1. Les points CroisiClub seront crédités sur le compte de l'Adhérent à partir du jour suivant le début du voyage.

4.2. L'Adhérent cumule des points en fonction du montant total de sa réservation (options et excursions sélectionnées à la réservation et points bonus compris) – hors taxes (transports, de séjour...), frais et coûts de visas, pourboires et assurances. Les prestations ajoutées au contrat et ne figurant pas dans le forfait CroisiEurope ne seront pas prises en compte (ex : nuit d'hôtel, transports hors forfait CroisiEurope).

4.3. Les dépenses réalisées lors du voyage ne sont pas constitutives de points venant majorer ceux acquis.

4.4. Les points CroisiClub seront crédités indépendamment de l'identité de la personne ayant financé le voyage, sur le compte membre communiqué au moment de la réservation par l'Adhérent, et au prorata du montant du dossier rapporté à la personne de l'Adhérent concerné.

4.5. Les points cumulés ne peuvent jamais donner lieu à une conversion monétaire. De même ils ne sont pas cessibles à un tiers.

4.6. Aucun point ne sera attribué si le voyage a été obtenu à titre gratuit ou encore s'il est au bénéfice d'un employé de CroisiEurope. De même qu'aucun point ne sera attribué si le voyage est annulé que ce soit par CroisiEurope ou par l'Adhérent lui-même. Il en résulte les mêmes finalités pour les billets obtenus frauduleusement ou encore pour les personnes procédant à leur enregistrement ou identification de manière abusive sous le nom d'un autre membre du Programme.

4.7. Si un Adhérent s'estime lésé par le nombre de points qui lui ont été crédités à l'issue de son ou ses voyage(s), il dispose d'un délai de 2 mois à compter de la date de fin du voyage pour formuler une réclamation auprès du service client CroisiEurope (coordonnées I.). Il devra se munir de tous les justificatifs relatifs au voyage (titre de voyage, ...) pour démontrer le manque ou l'absence de points crédités. Seul l'Adhérent lui-même est autorisé à formuler une réclamation.

V. Validité des points CroisiClub

5.1. Les points sont valables durant l'activité du compte de l'Adhérent. La résiliation de l'adhésion du fait du titulaire du compte ou liée à la durée imposée par le RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données, ci-après nommé RGPD) entraîne la suppression des points acquis.

5.2. Il appartiendra toutefois à l'Adhérent de justifier de son nombre de points, pour bénéficier des avantages et privilèges attachés.

5.3. Si l'Adhérent décide de son propre gré de mettre fin à son adhésion au Programme de fidélité, CroisiEurope désactivera son compte dans un délai de 30 jours suivant la réception par CroisiEurope de cette demande via le formulaire figurant sur le site www.croisieurope.com en rubrique « Mon compte » et il perdra ses points et ses avantages acquis.

5.4. CroisiEurope se réserve un droit de rectification d'un crédit de points erroné. L'Adhérent en sera informé en temps opportun.

5.5. Si l'Adhérent voit son niveau être modifié entre la réservation et la date du départ du voyage, il bénéficiera des avantages liés au niveau effectif acquis au moment du départ.

5.6. Il appartiendra toutefois à l'adhérent de veiller à vérifier son nombre total de points et veiller à se voir attribuer le bon niveau.

VI. Les différents niveaux CroisiClub

6.1. Dès son inscription au Programme de fidélité CroisiClub, l'Adhérent se voit attribuer le niveau Bronze.

6.2. En fonction des sommes d'argent dépensées dans l'achat de croisières auprès d'une agence CroisiEurope, par les biais des sites internet CroisiEurope ou auprès d'un partenaire agréé, l'Adhérent peut évoluer parmi les 5 niveaux proposés par le programme de fidélité.

NB : Un point équivaut à 100€ dépensés. Seules les centaines entières sont comptabilisées.

- Bronze : réservé aux Adhérents ayant cumulé un total de points entre 0 et 29 points équivalent à une somme dépensée comprise entre 0€ et 2999€.
- Silver : réservé aux Adhérents ayant cumulé un total de points entre 30 et 79 points équivalent à une somme dépensée comprise entre 3000€ et 7999€.
- Gold : réservé aux Adhérents ayant cumulé un total de points entre 80 et 249 points équivalent à une somme dépensée comprise entre 8000€ et 24 999€.
- Platinum : réservé aux Adhérents ayant cumulé un total de points entre 250 et 499 points équivalent à une somme dépensée comprise entre 25 000€ et 49 999€.
- VIP : réservé aux Adhérents ayant cumulé un total de points de 500 points et plus équivalent à une somme dépensée supérieure à 50 000€.

6.3. Le passage à un niveau supérieur s'effectue automatiquement et l'Adhérent en sera informé par email (si ce dernier est renseigné). En revanche, il n'est pas possible pour un Adhérent d'être rétrogradé au niveau inférieur.

6.4. Les Adhérents peuvent vérifier leur niveau dans le profil de leur compte client sur le site internet CroisiEurope, auprès d'une agence CroisiEurope ou d'un partenaire agréé.

VII. Les privilèges/ avantages des différents niveaux

7.1. Bronze

- Accès à l'espace CroisiClub et newsletters dédiées.
- Inscription à des soirées/événements (ex : soirée de présentation des nouveautés) spécialement dédiés aux Adhérents du CroisiClub.
- Attention offerte à bord de la flotte CroisiEurope pour votre anniversaire de mariage (uniquement pour les dizaines : 10, 20, 30... années de mariage - à mentionner lors de la réservation).
- Envoi prioritaire de la brochure et des nouveautés.
- Accès à des croisières de fidélité dédiées aux Adhérents du CroisiClub.
- Remise sur une sélection de croisières "privilège".

- Possibilité d'attribution de points bonus sur une sélection de croisières évolutives.

7.2. Silver

- Accès à l'espace CroisiClub et newsletters dédiées.
- Inscription à des soirées/ événements (ex : soirée de présentation des nouveautés) spécialement dédiés aux Adhérents du CroisiClub.
- Attention offerte à bord de la flotte CroisiEurope pour votre anniversaire de mariage (uniquement pour les dizaines : 10, 20, 30... années de mariage - à mentionner lors de la réservation).
- Envoi prioritaire de la brochure et des nouveautés.
- Accès à des croisières de fidélité dédiées aux Adhérents du CroisiClub.
- Remise sur une sélection de croisières "privilège".
- Possibilité d'attribution de points bonus sur une sélection de croisières évolutives.
- Invitation à un événement dédié aux Adhérents du CroisiClub lors des portes ouvertes.

7.3. Gold

- Accès à l'espace CroisiClub et newsletters dédiées.
- Inscription à des soirées/ événements (ex : soirée de présentation des nouveautés) spécialement dédiés aux Adhérents du CroisiClub.
- Attention offerte à bord de la flotte CroisiEurope pour votre anniversaire de mariage (uniquement pour les dizaines : 10, 20, 30... années de mariage - à mentionner lors de la réservation).
- Envoi prioritaire de la brochure et des nouveautés.
- Accès à des croisières de fidélité dédiées aux Adhérents du CroisiClub.
- Remise sur une sélection de croisières "privilège".
- Possibilité d'attribution de points bonus sur une sélection de croisières évolutives.
- Surprise à bord lors de vos croisières – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Visite privative des coulisses du bateau (ex : timonerie, salle des machines, cuisines), en fonction des possibilités – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Invitation à un événement dédié aux Adhérents du CroisiClub lors des portes ouvertes.

7.4. Platinum

- Accès à l'espace CroisiClub et newsletters dédiées.
- Inscription à des soirées/ événements (ex : soirée de présentation des nouveautés) spécialement dédiés aux Adhérents du CroisiClub.
- Attention offerte à bord de la flotte CroisiEurope pour votre anniversaire de mariage (uniquement pour les dizaines : 10, 20, 30... années de mariage - à mentionner lors de la réservation).

- Envoi prioritaire de la brochure et des nouveautés.
- Accès à des croisières de fidélité dédiées aux Adhérents du CroisiClub.
- Remise sur une sélection de croisières "privilège".
- Possibilité d'attribution de points bonus sur une sélection de croisières évolutives.
- Surprise à bord lors de vos croisières – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Visite privative des coulisses du bateau (ex : timonerie, salle des machines, cuisines), en fonction des possibilités – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Invitation à un événement dédié aux Adhérents du CroisiClub lors des portes ouvertes.
- Chaussons mixtes en cabine à chaque croisière – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Carte d'accueil personnalisée le jour d'arrivée – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Etiquette de bagage qualitative.
- 1 Bouteille de vin local sur demande à bord à chacune de vos croisières – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Surclassement de pont offert à bord (selon disponibilités à l'arrivée à bord et dans le niveau directement supérieur à celui réservé) – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Remise de 5% sur chaque achat de voyage auprès d'une agence CroisiEurope, par le biais des sites internet CroisiEurope ou auprès d'un partenaire agréé, durant toute la durée d'appartenance au niveau PLATINUM, non cumulable avec d'autres remises en cours et uniquement valable pour l'Adhérent CroisiClub concerné (hors croisières des lecteurs) – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.

7.5. VIP

- Accès à l'espace CroisiClub et newsletters dédiées.
- Inscription à des soirées/ événements (ex : soirée de présentation des nouveautés) spécialement dédiés aux Adhérents du CroisiClub.
- Attention offerte à bord de la flotte CroisiEurope pour votre anniversaire de mariage (uniquement pour les dizaines - à mentionner lors de la réservation).
- Envoi prioritaire de la brochure et des nouveautés.
- Accès à des croisières de fidélité dédiées aux Adhérents du CroisiClub.
- Remise sur une sélection de croisières "privilège".
- Possibilité d'attribution de points bonus sur une sélection de croisières évolutives.
- Surprise à bord lors de vos croisières – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Visite privative des coulisses du bateau (ex : timonerie, salle des machines, cuisines), en fonction des possibilités – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Invitation à un événement dédié aux Adhérents du CroisiClub lors des portes ouvertes.
- Rencontre Privilégiée avec le Commandant ou apéritif privatif (valable une seule fois durant la croisière) – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Chaussons mixtes en cabine à chaque croisière – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.

- Carte d'accueil personnalisée le jour d'arrivée – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Etiquette de bagage qualitative.
- 1 Bouteille de Champagne sur demande à bord à chacune de vos croisières – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Articles de toilettes en cabine – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- 1 Corbeille de fruits dans la cabine – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Surclassement de pont offert à bord (selon disponibilités à l'arrivée à bord et dans le niveau directement supérieur à celui réservé) – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Invitation aux inaugurations (acheminement non compris) et conditions préférentielles pour la croisière inaugurale – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.
- Remise de 10% sur chaque achat de voyage auprès d'une agence CroisiEurope, par le biais des sites internet CroisiEurope ou auprès d'un partenaire agréé, durant toute la durée d'appartenance au niveau VIP, non cumulable avec d'autres remises en cours et uniquement valable pour l'Adhérent CroisiClub concerné (hors croisières des lecteurs). En remplacement des 5% de remise liés au niveau PLATINUM – uniquement valable pour les bateaux de la flotte CroisiEurope.

VIII. Régime applicable aux privilèges

8.1. Généralités

8.1.1. Les privilèges sont accordés à l'Adhérent selon le niveau auquel il appartient. L'ordre et le jour d'octroi des privilèges peuvent varier en fonction de l'organisation interne du navire. L'Adhérent sera informé de la disponibilité de son privilège lors de la croisière.

8.1.2. L'utilisation des privilèges ne donne lieu à aucun crédit de points.

8.1.3. Les privilèges sont utilisables une seule fois par croisière. Ils sont renouvelés à chaque croisière.

8.1.4. Si le privilège n'est pas utilisé pendant la croisière, il ne sera pas transférable sur une autre croisière.

8.1.5. De même, en cas de non-utilisation du privilège, l'Adhérent ne pourra réclamer son remboursement ou son échange par un autre privilège.

Les privilèges ne sont pas transférables à un tiers.

8.1.6. Les montants des bons d'achat à dépenser à bord, accordés dans le cadre du Programme de fidélité ne permettent pas aux Adhérents de cumuler des points CroisiClub.

8.2. Régime particulier pour le privilège "surclassement de pont"

8.2.1. Le "Surclassement de pont" à bord est proposé aux Adhérent « Platinum » et « VIP » au moment de l'embarquement sur le bateau (sous réserve de disponibilité dans la classe directement supérieure à celle réservée), et est appliqué si l'Adhérent le souhaite.

8.2.2. Ce privilège permet de voyager dans la classe immédiatement supérieure à celle sélectionnée au moment de la réservation. Exemple : Si deux Adhérents d'une même cabine disposent de ce privilège, ils ne pourront pas bénéficier d'un double surclassement. Il n'est pas possible pour un Adhérent de cumuler deux surclassements successifs.

8.3.

IX. Informations légales

L'adhésion au Programme équivaut à l'acceptation des présentes CGU.

9.1. Modification des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ou suppression du Programme

Si CroisiEurope décide de modifier ou de mettre fin au Programme de fidélité, les Adhérents en seront informés au moins 30 jours avant la date d'échéance du Programme, par le biais des sites CroisiEurope ou par envoi de mail individuel.

CroisiEurope se réserve le droit de modifier, compléter ou de mettre fin à tout moment aux présentes CGU ainsi qu'au système de cumul de points. Ces modifications seront directement publiées sur les sites CroisiEurope, dans les agences CroisiEurope ou auprès des partenaires agréés ainsi que dans les présentes CGU.

En cas de modification des CGU, les nouvelles conditions générales sont considérées comme approuvées dès lors que le membre aura effectué un nouvel achat sur le site CroisiEurope, en agence CroisiEurope ou auprès d'un partenaire agréé. Par conséquent, il ne pourra se prévaloir d'un quelconque préjudice, ou droit de rétractation.

En cas de litige entre un Adhérent au Programme de fidélité et CroisiEurope, seules les conditions générales en vigueur au moment de la dernière croisière réalisée seront applicables.

9.2. Responsabilité et droits de CroisiEurope

CroisiEurope se réserve un droit d'audit des comptes adhérents, sans préavis préalable afin de s'assurer du respect des conditions générales du Programme et détecter au besoin, des activités frauduleuses.

CroisiEurope se réserve le droit à sa seule discrétion d'exclure sans préavis, les Adhérents qui ne respectent pas les présentes conditions générales ou si ces derniers adoptent des comportements susceptibles de nuire à l'image de CroisiEurope ou au bon fonctionnement de son activité.

CroisiEurope décline toute responsabilité en cas de dommages résultant de l'arrêt ou de la résiliation du Programme de fidélité pour quelque cause que ce soit.

Si CroisiEurope n'était pas en mesure d'attribuer les points, ou en cas d'erreur sur ceux-ci, le recours exclusif dont dispose l'Adhérent sera l'obtention dudit crédit de points ou de l'avantage concerné si ce dernier est encore disponible ou bien un avantage équivalent.

9.3. Information relative au traitement des données personnelles

9.3.1. Données personnelles concernées

La gestion des données personnelles notamment en matière de conservation de celles-ci suivra les dispositions imposées par le règlement RGPD (676/2016). Cela concerne les données que le membre aura dans le cadre du Programme de fidélité, communiqué à CroisiEurope, à savoir :

- Nom et prénom, adresse postale, adresse email, date de naissance, numéro de téléphone fournis lors de l'inscription.
- Type de croisière(s) achetée(s), montant total dépensé (à la réservation et à bord).

Les données recueillies par CroisiEurope ne seront pas diffusées à l'exception des cas où la réglementation légale ou des finalités judiciaires l'exigent, et auprès des partenaires commerciaux, afin d'assurer la réalisation de la prestation de Croisière.

Les partenaires commerciaux appartiennent aux catégories marchandes suivantes :

- a) Activités touristiques ;
- b) Compagnies aériennes, services de transport ;
- c) Agences de voyages ;
- d) Assurances.

La liste des sociétés et organismes auxquels les données sont communiquées est disponible auprès de la société par courrier adressé à Alsace Croisières – CroisiEurope, 12 Rue de la Division Leclerc à 67000 STRASBOURG à l'attention du Responsable de la Protection des Données Personnelles.

Les données personnelles de l'Adhérent, en particulier son niveau ainsi que le nombre de points correspondants seront conservés pendant toute la durée effective de l'adhésion au Programme de fidélité. En cas de résiliation du Programme de fidélité par l'Adhérent, CroisiEurope se réserve le droit de conserver les données personnelles du membre pendant une durée n'excédant pas 3 ans, afin de prévenir un éventuel retour d'adhésion au Programme de fidélité.

Certaines données pourront faire l'objet d'un archivage afin d'établir au besoin la preuve d'un droit ou l'existence antérieure d'un contrat lorsque les obligations légales le requièrent. L'accès à ces données est réservé à CroisiEurope. Toutefois la conservation de ces données ne saura excéder la durée légale de prescription de droit commun.

9.3.2. Finalités afférentes au traitement des données personnelles

Les données personnelles des Adhérents conservées par Alsace Croisières – CroisiEurope SAS seront utilisées aux fins suivantes :

- Gestion du Programme de fidélité (crédit de points, avantages) ;
- Gestion des transactions et des commandes ;
- Communication à l'Adhérent d'informations relatives au Programme (invitations incluses dans le Programme de fidélité, changement de niveau) ;
- Envoi d'informations relatives aux trajets ;
- Envoi de communications liées au Programme de fidélité CroisiClub ;
- Marketing (envoi de newsletters, prospection commerciale) dont activité de profilage c'est-à-dire analyse de préférence de voyage et de recherche de marché (questionnaire de satisfaction, utilisation des cookies) ;
- Organisation de jeux concours ;
- Statistiques (anonymat) ;
- Réalisation de sondages et d'enquêtes de satisfaction ;
- S'assurer du respect des obligations légales.
- Lutte, prévention de la fraude (ex : contrôle du respect des CGU).
- Gestion des réclamations.

L'Adhérent accepte de se voir adresser, par voie postale et / ou par email les communications relatives à la gestion du Programme de fidélité CroisiClub.

9.3.3. Droits du membre sur l'accès à ses données personnelles

Conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, l'Adhérent dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations personnelles le concernant.

Il dispose de la possibilité de s'opposer pour motif légitime à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement ou, sans motif et sans frais, à ce qu'elles donnent lieu à des opérations de prospection, y compris commerciales. Il bénéficie d'un droit de limitation, portabilité, suppression, opposition concernant ses données à caractère personnel. Pour exercer ses droits, il peut contacter le Délégué à la Protection des Données par e-mail (dpo@croisieurope.com), ou par courrier à l'adresse suivante :DPO CROISIEUROPE – 12 Rue de la Division Leclerc –F- 67000 STRASBOURG.

En cas de difficulté, l'Adhérent peut contacter le Délégué à la Protection des Données, et peut saisir le **PFPD / EDÖB (www.edoeb.admin.ch)**, autorité de contrôle, d'une réclamation.