



LA CERISE SUR LE GATEAU CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA DE FIDELIDAD

1. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA
2. DEFINICIONES
3. HOTELES QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA
4. PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA
5. UTILIZACIÓN DE LA CUENTA ONLINE
6. CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS DE CANCELACIÓN
7. PUNTOS CERISE
8. VENTAJAS DEL PROGRAMA
9. CONVERSIÓN DE LOS PUNTOS EN DESCUENTOS
10. ERRORES Y RECLAMACIONES RETROACTIVAS
11. COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA
12. CNIL Y LEY APLICABLE
13. INFORMACIÓN A LOS MIEMBROS

1. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

El programa de fidelidad “La CERISE sur le gateau” propuesto por EXHORE (el Gestor), empresa encargada de la fidelización de los clientes de los hoteles y residencias CERISE, tiene por objeto hacer que los Guests del programa “La CERISE sur le gateau” se beneficien de las ventajas descritas a continuación en sus estancias en los hoteles y residencias CERISE.

2. DEFINICIONES

Cliente: Cliente que aún no ha aceptado las Condiciones Generales del Programa.

Cuenta online: Cuenta personal creada online por el Cliente en su primera reserva online.

Desembolsos: Anticipo de dinero en efectivo concedido excepcionalmente por algunos hoteles y residencias y que no da lugar a la obtención de puntos.

Guest: Cliente que ha aceptado las Condiciones Generales del Programa.

Punto CERISE: Unidad de valor en puntos que materializa, a través de un baremo, un valor monetario gastado por un Guest en un hotel o una residencia que participa en el Programa.

Regularización: Crédito de puntos consecutivo a una reclamación del Guest o un error del Programa.

Estatus: Estado de un Guest que define cierto baremo de obtención de puntos y que depende del importe gastado en los hoteles o las residencias del Guest en un período determinado.

Transacción: Acto de crédito o débito de puntos a la cuenta de un Guest.

3. HOTELES QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA

Los hoteles y residencias que participan en el Programa son los establecimientos de la marca CERISE: CERISE Auxerre, CERISE Royan - Le Grand Hôtel de La Plage, CERISE Lens, CERISE Nancy, Residencia CERISE Lannion, Residencia CERISE Nantes Atlantis, Residencia CERISE Nantes La Beaujoire, Residencia CERISE Estrasburgo, Residencia CERISE Chatou, Residencia CERISE Dax - les Jardins du Lac, Residencia CERISE Carcassonne sur, Residencia CERISE Carcassonne norte, Residencia CERISE Valence, CERISE Toulouse - La Residencia de Diane, CERISE Luxeuil – Les Sources.

Si un hotel o una residencia abandona la red CERISE o deja de ser un Establecimiento participante, después de la reserva pero antes de la estancia, el Guest no obtendrá ningún punto CERISE, no se beneficiará de ningún servicio ni ventaja en el hotel o la residencia y las ofertas especiales dejarán de ser válidas a partir de la fecha en la que el establecimiento abandone la red o ponga fin a su participación, aunque la reserva se haya realizado antes de dicha fecha. Si se rechaza al Guest erróneamente un crédito de puntos CERISE o una ventaja relativa a su participación, la responsabilidad de CERISE se limitará al registro correcto de los puntos CERISE en su cuenta.

4. PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA

Pueden participar todas las personas físicas mayores de edad en el sentido de la ley del país del Guest o con capacidad jurídica para contratar. Los menores no pueden participar en el Programa. La participación es gratuita y la cuenta online es estrictamente personal; no puede ser vendida ni prestada. No constituye un medio de pago. En cada Cuenta figura el nombre del Guest, los datos del perfil y su expediente de reserva (en el que se precisa el número de reserva, el establecimiento en el que se ha efectuado la reserva, el estado de la reserva, el número de puntos adquiridos y las fechas de estancia). Cada Guest sólo puede poseer una Cuenta CERISE.

La Cuenta sólo puede ser utilizada por el Guest cuyo nombre figura en ella. El Guest no debe comunicar sus identificadores a nadie. El Guest es responsable de todas las operaciones que se realicen desde y hacia su cuenta.

Es indispensable poseer una dirección de correo electrónico individual para poder participar en el Programa. Dos Guest no pueden tener la misma dirección de correo electrónico.

Los Guest del Programa aceptan que dicho programa pueda ser modificado total o parcialmente en cualquier momento y sin previo aviso.

El cliente se convierte en Guest desde su primera reserva en el sitio cerise-hotels-residences.com. Accederá a su cuenta online con la dirección de correo electrónico que haya utilizado para realizar su reserva, así como con su apellido. Esta Cuenta online le permite beneficiarse inmediatamente de todos los servicios del Programa.

5. UTILIZACIÓN DE LA CUENTA ONLINE

Para beneficiarse de sus ventajas, el Guest debe indicar su dirección de correo electrónico al realizar la reserva online. El cumplimiento de estas disposiciones condiciona la concesión de las ventajas del Programa.

Compromisos o reglas que debe respetar el Guest:

- ser cortés en todo momento,
- comunicar su dirección de correo electrónico al realizar la reserva y al llegar al hotel,
- no prestar o ceder su Cuenta online a un tercero,
- no cometer fraude o intentar cometerlo para que se le atribuyan puntos,
- en caso de piratería de la Cuenta online: el Guest debe informar al Gestor de sitio enviando un correo electrónico a: **cerise@exhore.fr**

6. CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS DE CANCELACIÓN

6.1. POR INICIATIVA DEL GUEST

El Guest puede decidir en cualquier momento dejar de formar parte del Programa a través del sitio www.cerise-hotels-residences.com. Este fin de participación implica una retirada completa del Programa y el fin definitivo de toda relación entre CERISE y el Guest. Esta retirada conlleva la eliminación completa de todos los datos relativos al Guest en la base de datos "La CERISE sur le gâteau", así como de todos los puntos en su haber al día de esta cancelación. El Guest puede proceder a esta cancelación enviando un correo electrónico a la dirección cerise@exhore.fr indicando su deseo de cancelar su participación en el Programa.

6.2. POR INICIATIVA DEL GESTOR DEL PROGRAMA

Cualquier utilización del Programa “La CERISE sur le gâteau” contraria a estas condiciones generales podrá ser sancionada con la anulación inmediata de la Cuenta online, el cierre de su cuenta y la eliminación de todos los puntos CERISE acumulados, sin que el Guest pueda reclamar ninguna indemnización por ningún concepto.

7. PUNTOS CERISE

Los puntos CERISE no pueden transferirse a otro Miembro.

Los puntos CERISE no tienen ningún valor monetario y no se podrá entregar ninguna cantidad de dinero por los puntos CERISE perdidos o no utilizados.

7.1. REGLAS DE ADQUISICIÓN EN LOS HOTELES Y LAS RESIDENCIAS PARTICIPANTES

Los Guest CERISE acumulan puntos CERISE de acuerdo a lo siguiente:

Desde su primera reserva en el sitio cerise-hotels-residences.com, el usuario se convierte en un CERISE Guest y comienza a acumular puntos a partir de la 5ª reserva.

Los puntos adquiridos por una reserva se atribuirán definitivamente en la fecha de check out

7.2. VALIDEZ DE LOS PUNTOS

La validez de sus puntos es ilimitada con la condición de realice una estancia como mínimo cada 730 días.

Si el Miembro no efectúa ninguna transacción durante 730 días, el cuenta será dada de baja inmediatamente, se perderán todos los puntos CERISE de su cuenta, sin previo aviso y sin posibilidad de restaurarlos o transferirlos.

7.3. OBTENCIÓN DE PUNTOS CERISE EN LA RED DE HOTELES CERISE

Un crédito de puntos sólo puede efectuarse en una sola Cuenta online CERISE.

7.3.1. Estancias elegibles

Cuando un Guest efectúa una estancia en uno de los hoteles que participan en el Programa, que incluya como mínimo una noche de pago y efectivamente pasada en el hotel por el Guest, se atribuyen puntos “La CERISE sur le gâteau” en su cuenta, según las condiciones definidas en el apartado 7.1.

La base de cálculo de los puntos se realiza sobre el total de la factura de los gastos elegibles (ver la definición en el apartado 7.4.3) sin integrar las tasas. Esta factura debe abonarse efectivamente al hotel, es decir, que el pago debe ser aceptado y confirmado. Un pago sociedad otras cuentas deudoras es elegible si la tarifa es elegible. Por consiguiente, si el Guest hace oposición a un cheque, si emite un cheque sin fondos, o si impugna un pago por tarjeta de crédito, no recibirá puntos CERISE por esta transacción.

Para obtener puntos, el importe elegible por noche debe estar comprendido entre: 15 y 3.000 € por noche, en los hoteles y las residencias CERISE

7.3.2. Tarifas elegibles

Las Tarifas elegibles dan derecho a las ventajas del Programa. Son elegibles todas las tarifas públicas, corporate y promocionales a excepción de las siguientes tarifas:

- las tarifas de habitación para las reservas de grupo de negocios o de ocio cuando las habitaciones se reservan en el marco de una conferencia o de un viaje organizado, sobre una cuenta agrupada o abonadas globalmente (excepto oferta promocional Meeting Planner),

7.3.3. Restricciones vinculadas a las modalidades de venta

Las habitaciones cuya reserva se realice a través de un agente o de un tercero, por ejemplo un operador turístico, un Tour Operador o un canal de distribución en internet no dan derecho a ningún crédito de puntos u otra ventaja vinculada al Programa.

8. VENTAJAS DEL PROGRAMA

El Programa ofrece 4 estatus atribuidos según el número de puntos obtenidos en un período de 24 meses (730 días); CERISE Guest; CERISE beaucoup, CERISE passionément y CERISE à la folie.

El Guest cambia de estatus a partir del momento en el que reúne las condiciones de obtención descritas a continuación. Conserva este estatus durante un período de 24 meses (730 días). Si, al término de estos 24 meses siguientes, el Guest vuelve a reunir las condiciones de obtención de este estatus, se renueva por 24 meses (730 días). Si el Miembro deja de reunir estas condiciones en el transcurso de los 24 meses siguientes, recibe el estatus correspondiente a su actividad calculada sobre los 365 últimos días (ver los baremos más abajo) al término de dicho período.

Las reglas de atribución de las ventajas del Programa están vinculadas al estatus del Miembro en la fecha de la estancia (fecha de check-in). Las ventajas del Programa sólo se conceden al Guest si la estancia correspondiente es elegible, es decir si da derecho a la obtención de puntos CERISE

8.1. CERISE Guest: BAREMO DE OBTENCIÓN

Para acceder al estatus CERISE Guest del programa “La CERISE sur le gâteau” el Guest simplemente debe haber hecho la primera reserva online.

El Guest comenzará a ganar puntos a partir de su 5ª reserva en el sitio cerise-hotels-residences.com. A partir de su 5ª reserva, el Guest transformará en puntos el 10% de la suma de cada una de sus futuras reservas.

8.2. CERISE BEAUCOUP: BAREMO DE OBTENCIÓN

El Guest accederá automáticamente al estatus Guest Beaucoup cuando alcance 500 € de compra en el sitio cerise-hotels-residences.com. Con este estatus, el 12% de la suma de cada una de sus futuras reservas se transformará en puntos.

8.3. CERISE PASSIONNEMENT: BAREMO DE OBTENCIÓN

El Guest accederá al estatus Guest Passionnement cuando alcance 2.000€ de compra. Al ser Guest Passionnement, el 15% del precio de cada una de sus futuras reservas se transformará en puntos.

8.4. CERISE A LA FOLIE: BAREMO DE OBTENCIÓN

El Guest accederá al estatus Guest A la folie cuando alcance 4.000 € de compra. Con este estatus el 20% de cada una de sus futuras reservas se transformará en puntos.

9. CONVERSIÓN DE LOS PUNTOS EN DESCUENTOS

Cada vez que el número de puntos CERISE acumulados en su cuenta de puntos CERISE alcance un umbral de puntos CERISE determinado (dando fe el saldo del extracto de cuenta), el Guest podrá convertir sus puntos CERISE en descuentos deducibles. Este umbral de puntos CERISE se define en la sección Diferentes estatus CERISE GUEST.

El Guest debe pedir sus descuentos “La CERISE sur le gâteau” conectándose a la sección “mi cuenta” y utilizando el módulo de solicitud de conversión de puntos.

Los puntos se convierten tomando como base que 1 punto = 1 €.

Las sumas pagadas en puntos CERISE no son objeto de crédito de puntos CERISE.

CERISE se reserva el derecho de anular un descuento “La CERISE sur le gâteau” en caso de fraude comprobado en la cuenta del Guest.

10. ERRORES Y RECLAMACIONES

Si el Guest comprueba que sus puntos CERISE no han sido atribuidos correctamente en un plazo mínimo de 7 días consecutivos a su estancia en el hotel o la residencia, puede pedir que se ajuste el saldo en el mes (30 días) siguiente a esta estancia (dando fe la fecha de check-out), enviando un correo electrónico a cerise@exhore.fr explicando el objeto de su reclamación y en el que debe adjuntar una copia de la factura de hotel correspondiente. Esta factura no debe incluir modificaciones manuscritas; sólo da fe el formato editado por el hotel o la residencia.

Para tener derecho al crédito de puntos CERISE, la factura correspondiente a la reclamación debe estar establecida obligatoriamente a nombre del Guest CERISE.

Para cualquier otra reclamación relativa al Programa, el Guest puede enviar una reclamación a la dirección cerise@exhore.fr.

11. COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA

El Guest puede conocer toda la información relacionada con su participación en el Programa (entre otras cosas, su número de puntos CERISE) en el sitio www.cerise-hotels-residences.com.

Todos los Guest CERISE que participen en el Programa aceptan recibir las comunicaciones comerciales electrónicas de este último. El Miembro recibirá por correo electrónico la información comercial relativa al programa “La CERISE sur le gâteau”. Si el portador desea dejar de recibirla, puede darse de baja en cualquier momento, sin consecuencias.

12. CNIL Y LEY APLICABLE

Las informaciones recabadas con motivo de la participación y la utilización de la Cuenta online (del Programa) son objeto de un tratamiento para tener en cuenta la demanda del portador, proporcionarle los servicios esperados y, en caso de aceptación por el portador, enviarle la información comercial relativa al programa “La CERISE sur le gâteau”. Esta información está destinada a CERISE, responsable del tratamiento.

En aplicación de las disposiciones de la ley nº 78.17 de 6 de enero de 1978, dicha ley, denominada “Informática y Libertades”, los Miembros disponen de un derecho de acceso y rectificación de sus datos personales, así como de un derecho de oposición a su tratamiento comunicándolo a CERISE –Service Marketing / Webmarketing - 50, rue de l' Ouche Buron - 44300 NANTES - Francia.

La participación en el Programa implica la aceptación sin reservas de estas condiciones generales por los Guest. Estas condiciones generales prevalecen sobre todo texto anterior.

En caso de litigio entre un Guest y EXHORE, las partes se comprometen a buscar prioritariamente un acuerdo amistoso.

LA LEY FRANCESA ES LA ÚNICA APLICABLE. Todo desacuerdo o litigio que pudiera producirse en el marco de estas condiciones generales de utilización que no se resolviera amistosamente entre las partes se someterá a los tribunales competentes de París.

Todos nuestros compromisos en términos de Datos Personales.

13. INFORMACIÓN A LOS MIEMBROS

Todas las informaciones y precisiones relativas al Programa “La CERISE sur le gâteau”, en particular las relativas a las condiciones de los puntos CERISE están disponibles en el sitio www.cerise-hotels-residences.com.

Fecha de última actualización de estas Condiciones generales de utilización: 16/01/2019.