



LA CERISE SUR LE GATEAU CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDELITE

1. CARACTERISTIQUES DU PROGRAMME
2. DEFINITIONS
3. HOTELS PARTICIPANT AU PROGRAMME
4. ADHESION AU PROGRAMME
5. UTILISATION DU COMPTE EN LIGNE
6. CONDITIONS & PROCEDURES DE RESILIATION
7. GAIN DE POINTS CERISE
8. AVANTAGES DU PROGRAMME
9. CONVERSION DES POINTS EN REDUCTIONS
10. ERREURS ET RECLAMATIONS RETROACTIVES
11. COMMUNICATION DU PROGRAMME
12. CNIL & LOI APPLICABLE
13. INFORMATIONS DES MEMBRES

1. CARACTERISTIQUES DU PROGRAMME

Le programme de fidélité « La CERISE sur le gâteau » proposé par EXHORE (le Gestionnaire), société en charge de la fidélisation des clients des hôtels et résidences CERISE, a pour objet de faire bénéficier les Guests du programme « La CERISE sur le gâteau » des avantages décrits ci-après lors de leurs séjours dans les hôtels et résidences CERISE.

2. DEFINITIONS

Client : Client n'ayant pas encore accepté les Conditions Générales du Programme.

Compte en ligne : Compte personnel créé en ligne par le Client lors de sa première réservation en ligne.

Débours : Avance d'argent en liquide octroyée exceptionnellement par certains hôtels et résidences et ne donnant pas lieu au gain de points.

Guest : Client ayant accepté les Conditions Générales du Programme.

Point CERISE : Unité de valeur en point matérialisant, grâce à un barème, une valeur monétaire dépensée par un Guest dans un hôtel ou une résidence participant au Programme.

Régularisation : Crédit de points faisant suite à une réclamation du Guest ou une erreur du Programme.

Statut : Etat d'un Guest qui définit un certain barème de gain de points et qui est conditionné au montant dépensé dans les hôtels ou les résidences du Guest sur une période donnée.

Transaction : Acte de crédit ou débit de point(s) sur le compte d'un Guest.

3. HOTELS PARTICIPANT AU PROGRAMME

Les hôtels et résidences qui participent au Programme sont les établissements de la marque CERISE : CERISE Auxerre, Le Grand Hôtel de La Plage, CERISE Lens, CERISE Nancy, Résidence CERISE Lannion, Résidence CERISE Nantes Atlantis, Résidence CERISE Nantes La Beaujoire, Résidence CERISE Strasbourg, Résidence CERISE Chatou, Résidence les Jardins du Lac, Résidence CERISE Carcassonne Sud, Résidence CERISE Carcassonne Nord, Résidence CERISE Valence, Résidences Les Thermes et Le Métropole, La Résidence de Diane.

Si un hôtel ou une résidence quitte le réseau CERISE ou cesse d'être un Etablissement participant, après la réservation mais avant le séjour, le Guest ne gagnera aucun point CERISE, ne bénéficiera

d'aucun service et avantage à l'hôtel ou à la résidence et les offres spéciales ne seront plus valides après la date à laquelle l'établissement quitte le réseau ou met fin à sa participation, même si la réservation avait été effectuée avant cette date. Si le Guest se voit refuser à tort un crédit de points CERISE ou un avantage relatif à son adhésion la responsabilité de CERISE se limitera à l'enregistrement correct des points CERISE sur son compte.

4. CONDITIONS D'ADHESION

Peuvent participer toutes les personnes physiques majeures au sens de la loi du pays du Guest ou ayant la capacité juridique pour contracter. Les mineurs ne peuvent participer au Programme. L'adhésion au Programme est gratuite et le compte en ligne est strictement personnelle ; il ne peut être ni vendu ni prêté. Il ne constitue pas un moyen de paiement. Chaque Compte mentionne le nom du Guest, les informations du profil ainsi que le dossier de réservation du Guest (précisant le numéro de réservation, l'établissement dans lequel la réservation a été effectuée, l'état de la réservation, le nombre de points acquis, les dates de séjour). Chaque Guest ne peut posséder qu'un seul Compte CERISE.

Le Compte ne peut être utilisé que par le Guest dont le nom figure sur le Compte. Le Guest ne doit communiquer ses identifiants à quiconque. Le Guest est responsable de toute opération depuis et vers son compte.

La possession d'une adresse e-mail individuelle est indispensable pour adhérer au Programme. Une même adresse e-mail n'est pas acceptée pour deux Guest.

Les Guest du Programme acceptent que celui-ci soit modifié, en tout ou partie à tout moment et sans préavis.

Le client devient Guest dès sa première réservation sur le site cerise-hotels-residences.com. Il accèdera à son compte en ligne grâce à l'adresse email qu'il aura utilisé pour procéder à sa réservation ainsi que son nom de famille. Ce Compte en ligne lui permet de bénéficier immédiatement de l'intégralité des services du Programme.

5. UTILISATION DU COMPTE EN LIGNE

Pour bénéficier de ses avantages, le Guest doit indiquer son adresse e-mail lors de la réservation en ligne. Le respect de ces dispositions conditionne l'octroi des avantages du Programme.

Les engagements ou règles à respecter par le Guest:

- être courtois en toutes circonstances,
- communiquer son adresse e-mail au moment de la réservation et à l'arrivée à l'hôtel,
- ne pas prêter ou céder son Compte en ligne à un tiers,
- ne pas frauder ou tenter de frauder pour se voir attribuer des points,
- en cas de piratage du Compte en ligne : le Guest doit en informer le Gestionnaire du site via mail : **cerise@exhore.fr**

6. CONDITIONS & PROCEDURES DE RESILIATION

6.1. A L'INITIATIVE DU GUEST

Le Guest peut décider à tout moment de ne plus faire partie du Programme via le site www.cerise-hotels-residences.com. Cette fin d'adhésion implique un retrait complet du Programme et la fin définitive de toute relation entre CERISE et le Guest. Ce retrait entraîne la suppression complète de toutes les données relatives au Guest dans la base de données « La CERISE sur le gâteau » ainsi que de la totalité des points à son actif au jour de cette résiliation. Le Guest peut procéder à cette résiliation en envoyant un e-mail à l'adresse cerise@exhore.fr stipulant son souhait de résilier son adhésion au Programme.

6.2. A L'INITIATIVE DU GESTIONNAIRE DU PROGRAMME

Toute utilisation du Programme « La CERISE sur le gâteau » contraire aux présentes conditions générales pourra être sanctionnée par l'annulation immédiate du Compte en ligne, la clôture de son compte et la suppression de l'ensemble des points CERISE cumulés, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Guest à quelque titre que ce soit.

7. GAIN DE POINTS CERISE

Les points CERISE ne peuvent être transférés à un autre Membre.
Les points CERISE n'ont aucune valeur monétaire et aucune somme d'argent ne peut être remise pour des points CERISE perdus ou non utilisés.

7.1. RÈGLES D'ACQUISITION DANS LES HÔTELS ET LES RESIDENCES PARTICIPANTS

Les Guest CERISE cumulent des points CERISE sur la base suivante :
Dès votre 1ère réservation sur le site cerise-hotels-residences.com, vous devenez un CERISE Guest et vous commencez à cumuler des points à partir de la 5ème réservation.

Les points acquis sur une réservation, seront crédités définitivement à la date de check out

7.2. VALIDITÉ DES POINTS

La validité de vos points est illimitée sous réserve d'un séjour minimum tous les 730 jours.
Si le Membre n'effectue aucune transaction pendant 730 jours, tous les points CERISE de son compte seront perdus sans préavis et sans possibilité de les restaurer ou de les transférer.

7.3. GAIN DE POINTS CERISE DANS LE RÉSEAU DES HÔTELS CERISE

Un crédit de points ne peut s'effectuer que sur un seul Compte en ligne CERISE.

7.3.1. Les séjours éligibles

Lorsqu'un Guest effectue un séjour dans un des hôtels participant au Programme comprenant au moins une nuit payante et effectivement passée à l'hôtel par le Guest, son compte est crédité de points « La CERISE sur le gâteau », aux conditions définies dans le paragraphe 7.1.

La base de calcul des points est faite sur le total de la facture des dépenses éligibles (voir définition en § 7.4.3) sans intégrer les taxes. Cette facture doit être réglée effectivement à l'hôtel, c'est-à-dire que le paiement doit être accepté et confirmé. Un règlement société en débiteur divers est éligible si le tarif est éligible. Par conséquent, si le Guest fait opposition à un chèque, s'il émet un chèque sans provision, ou s'il conteste un paiement par carte bancaire, il ne recevra pas de points CERISE pour cette transaction. Pour le gain de points, le montant éligible par nuit doit être compris entre : 15 et 3 000 € par nuit, dans les hôtels et résidences CERISE

7.3.2. Les tarifs éligibles

Les Tarifs éligibles donnent droit aux avantages du Programme. Sont éligibles, tous les tarifs publics, corporate et promotionnels à l'exception des tarifs suivants :

– les tarifs de chambre pour les réservations de groupe d'affaires ou de loisirs lorsque les chambres sont réservées dans le cadre d'une conférence ou d'un voyage organisé, sur un compte groupé ou réglées globalement (hors offre promotionnelle Meeting Planner),

7.3.3. Restrictions liées aux modalités de vente

Les chambres dont la réservation est effectuée par le biais d'un agent ou d'une partie tierce, par exemple un voyageur, Tour Operateur ou un canal de distribution sur internet ne donnent droit à aucun crédit de points ou autre avantage lié au Programme.

8. AVANTAGES DU PROGRAMME

Le Programme offre 4 statuts attribués selon le nombre de points gagnés sur une période de 24 mois (730 jours) ; CERISE Guest ; CERISE beaucoup, CERISE passionnément, CERISE à la folie.

Le Guest change de statut dès lors qu'il satisfait aux conditions d'obtention décrites ci-dessous. Il conserve ce statut pour une période de 24 mois (730 jours). Si, à l'issue de ces 24 mois suivants, le Guest satisfait à nouveau aux conditions d'obtention de ce dit statut, il est alors renouvelé pour 24 mois (730 jours). Si le Membre ne satisfait plus à ces conditions au cours des 24 mois suivants, il reçoit le statut correspondant à son activité calculée sur les 365 derniers jours (barèmes ci-dessous) à la fin de ladite période.

Les règles d'attribution des avantages du Programme sont liées au statut du Membre à la date du séjour (date de check-in). Les avantages du Programme ne sont octroyés au Guest que si le séjour correspondant est éligible, c'est-à-dire s'il donne droit au gain de points CERISE

8.1. CERISE Guest : BARÈME D'OBTENTION

Pour accéder au statut CERISE Guest du Programme « La CERISE sur le gâteau » le Guest doit simplement avoir effectué une première réservation en ligne.

Le Guest commencera à gagner des points à partir de sa 5^{ème} réservation sur le site cerise-hotels-residences.com. A partir de sa 5^{ème} réservation, le Guest transformera 10% de la somme de chacune de ses futures réservations en points.

8.2. CERISE BEAUCOUP : BARÈME D'OBTENTION

Le Guest accédera automatiquement au statut Guest Beaucoup quand il atteindra 500 € d'achat sur le site cerise-hotels-residences.com. Avec ce statut, 12% de la somme de chacune de ses futures réservations se transformera en points.

8.3. CERISE PASSIONNEMENT : BARÈME D'OBTENTION

Le Guest accédera au statut Guest Passionnément quand il atteindra 2000€ d'achat. En étant guest passionnément, 15% du prix de chacune de ses futures réservations se transformera en points.

8.4. CERISE A LA FOLIE: BARÈME D'OBTENTION

Le Guest accédera au statut Guest A la folie quand il atteindra 4000 € d'achat. Grâce à ce statut, 20% de chacune de ses futures réservations sera transformé en points.

9.CONVERSION DES POINTS EN REDUCTIONS

Chaque fois que le nombre de points CERISE cumulés sur son compte points CERISE aura atteint un seuil de points CERISE défini (solde du relevé de compte faisant foi), le Guest pourra convertir ses points CERISE en réductions déductibles. Ce seuil de points CERISE est défini dans la rubrique Les différents statuts CERISE Guest.

Le Guest doit commander ses réductions « La CERISE sur le gâteau » en se connectant à la rubrique « mon compte » et en utilisant le module de demande de conversion de points.

Les points se convertissent sur la base suivante : 1 point = 1€.

Les sommes payées en points CERISE ne font pas l'objet de crédit de points CERISE.

CERISE se réserve le droit d'annuler une réduction « La CERISE sur le gâteau » en cas de fraude avérée sur le compte du Guest.

10. ERREURS ET RECLAMATIONS

Si le Guest constate que ses points CERISE n'ont pas été correctement crédités dans un délai minimum de 7 jours suivant son séjour à l'hôtel ou la résidence, il peut demander que le solde soit ajusté dans le mois (30 jours) suivant ce séjour (date de check-out faisant foi), en envoyant un e-mail à cerise@exhore.fr dans lequel il explique l'objet de sa réclamation et auquel il doit joindre une copie de la note d'hôtel concernée. Cette facture ne doit pas inclure de modifications manuscrites, seul le format édité par l'hôtel ou la résidence fait foi.

Afin de donner lieu au crédit de points CERISE, la facture correspondant à la réclamation doit impérativement être établie au nom du Guest CERISE.

Pour toute autre réclamation relative au Programme, le Guest peut envoyer une réclamation à l'adresse cerise@exhore.fr.

11. COMMUNICATION DU PROGRAMME

Le Guest peut prendre connaissance de toutes les informations liées à son adhésion au Programme (entre autres son nombre de points CERISE) sur le site www.cerise-hotels-residences.com.

Tout Guest CERISE ayant adhéré au Programme accepte de recevoir les communications commerciales électroniques de ce dernier. Le Membre recevra par e-mail les informations commerciales relatives au programme « La CERISE sur le gâteau ». Si le porteur ne souhaite plus recevoir de communications commerciales par e-mail, il peut à tout moment se désabonner, sans conséquence.

12. CNIL & LOI APPLICABLE

Les informations recueillies à l'occasion de l'adhésion et de l'utilisation du Compte en ligne (du Programme) font l'objet d'un traitement afin de prendre en compte la demande du porteur, de rendre les services attendus et, en cas d'acceptation par le porteur, de lui envoyer les informations commerciales relatives au programme « La CERISE sur le gâteau ». Ces informations sont destinées à CERISE, responsable du traitement.

En application des dispositions de la loi n°78.17 du 6 janvier 1978, dite loi "Informatique et Libertés", les Membres disposent d'un droit d'accès et de rectification des informations les concernant, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ces informations, auprès de CERISE – Service Marketing / Webmarketing – 50, rue de l'Ouche Buron – 44300 NANTES - France.

Toute adhésion au Programme implique l'acceptation sans réserve de ces conditions générales par les Guest. Les présentes conditions générales prévalent sur tout texte antérieur.

En cas de litige entre un Guest et EXHORE, les parties s'engagent à rechercher en priorité un règlement amiable.

LA LOI FRANCAISE EST SEULE APPLICABLE. Tout différend ou litige qui surviendrait dans le cadre des présentes qui ne serait pas résolu à l'amiable entre les parties sera soumis aux tribunaux compétents de Paris.

Tous nos engagements en termes de Données Personnelles.

13. INFORMATIONS DES MEMBRES

Toutes les informations et précisions relatives au Programme « La CERISE sur le gâteau », notamment aux conditions des points CERISE sont disponibles sur le site www.cerise-hotels-residences.com.

Date de dernière mise à jour des présentes Conditions Générales d'utilisation : 01/08/2017.