



côté **sun** Hôtels

MY SUN FIDELITE

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

1. PREAMBULE

Le programme de fidélité My Sun fidélité (le "Programme")
Proposé par RUN CARTES SAS (le "Gestionnaire"),
Sis au 1 rue Gabriel de Kerveguen ZI du Chaudron – 97490 SAINTE CLOTILDE
N° de siren 792 159 519 000 18 - Code APE 6210 Z-

RUN CARTES, société en charge de la fidélisation des clients des hôtels du groupe COTE SUN HOTELS, a pour objet de faire bénéficier ses membres des avantages décrits ci-après lors de leurs séjours dans les hôtels du groupe COTE SUN HOTELS participant au Programme.

COTE DUN HOTELS,
Sis au 96 Résidence Saint Michel -13 Rue Madagascar -97400 SAINT DENIS
N° de Siren 480 583 772 00 45 – Code APE 7022 Z

2. HÔTELS PARTICIPANT AU PROGRAMME

Le réseau COTE SUN HOTELS se compose de 7 établissements situés à l'Île de la Réunion :

- RESIDENCE HOTELIERE ARCHIPEL 3*
- HOTEL BOUCAN CANOT 4*
- HOTEL LE CILAOS 4*
- HOTELS LES CREOLES 3*
- HOTEL DINA MOGABINE 3*
- HOTEL LE SAINT PIERRE 3*

Les hôtels qui participent au Programme sont ceux exploités sous mandat de gestion ou sous mandat de commercialisation. Cette liste mise à jour est néanmoins évolutive et l'adhérent est invité à vérifier la participation des hôtels dans lesquels il souhaite séjourner. Lorsqu'un hôtel rejoint la collection COTE SUN HOTELS et lorsqu'il devient un hôtel participant au Programme, seuls les séjours éligibles effectués dans l'hôtel concerné après intégration dans la collection pourront ouvrir droit pour les membres au gain de Points et aux autres avantages du Programme.

Lorsqu'un hôtel quitte le réseau COTE SUN HOTELS ou cesse d'être un hôtel participant, la présente offre cesse immédiatement d'être disponible, hormis les réservations effectuées préalablement à la sortie de réseau pour un séjour postérieur à celle-ci.

En revanche, toute réservation d'une nuit offerte pour un séjour postérieur à la sortie de réseau deviendra automatiquement caduque.

La présente offre s'applique de plein droit à tout hôtel adhérent au réseau et à l'offre.

3. DEFINITIONS

- Tarifs Publics affichés = plein tarif
- Meilleur tarif du jour = remise proposé par l'hôtel sur le plein tarif
- Tarifs Promotionnels : tarifs préférentiels proposés par l'hôtel de façon ponctuelle au grand public
- Dates d'Exclusion : dates prédéfinies pour chaque hôtel participant et auxquelles les avantages ou récompenses au titre du programme ne sont pas disponibles pour les Titulaires, consultables sur le site;
- Early Check-in : arrivée matinale à l'hôtel
- Late Check-out : départ tardif de l'hôtel
- Surclassement : payer une catégorie de chambre et loger dans la catégorie supérieure
- Client : personne physique non Membre
- Day use : réservation d'une chambre d'hôtel uniquement pour la journée
- Récompense : toute prestation ou produit obtenu au moyen des Points accumulés sur le compte du Membre.
- Régularisation : crédit de Points faisant suite à une réclamation du Membre ou une erreur du Programme.
- Transaction : acte de crédit ou débit de Point(s) sur le compte d'un Membre.
- Membre : Client ayant accepté les Conditions Générales d'Utilisation du Programme et porteur de la carte
- CSH : COTE SUN HOTELS
- Offre = avantages du programmes

4. CONDITIONS D'ADHESION

L'adhésion à la carte de fidélité est facturée 5€ et donne droit à 5 points.

Peuvent adhérer au Programme toutes les personnes physiques majeures ou ayant la capacité juridique pour contracter au sens de la loi du pays de résidence du Membre. La carte est matérialisée par un support physique, elle est numérotée. Le numéro permet d'identifier 2 membres maximum, même de noms différents.

La possession d'une adresse e-mail individuelle valide et un numéro de téléphone mobile sont indispensables pour adhérer au Programme. Une même adresse e-mail et un même numéro de mobile peuvent être utilisés pour les 2 Membres reconnus par le numéro d'identification.

L'adhésion au Programme engendre l'acceptation des communications électroniques liées au fonctionnement et aux services proposés par le Programme (messages d'information, relevés de Points, fonctionnement du compte client, etc.). Le membre accepte de recevoir des messages types SMS pour la diffusion des offres promotionnelles.

Si le Client ne souhaite plus recevoir ces informations inhérentes à la vie du Programme, il devra demander sa radiation du Programme conformément à l'article 8. Les Membres du Programme acceptent que celui-ci soit modifié, en tout ou partie à tout moment et sans préavis.

Le Client peut adhérer au programme :

- lors de son séjour dans l'un des hôtels participant au Programme
- ou par tout autre moyen pouvant être mis à la disposition du Client

Le Client devra fournir les éléments nécessaires et obligatoires du formulaire d'adhésion. Le nouveau Membre devra accepter les Conditions Générales d'Utilisation du Programme à l'hôtel, en fonction des modalités d'adhésion. À compter de cette acceptation, le Membre peut bénéficier de l'intégralité des avantages du Programme cités dans l'article 7.

La carte

La carte ne peut être ni vendue, ni prêtée, ni cédée.

La carte de fidélité n'a aucune valeur financière au sens de la loi bancaire de 1984. Ce n'est pas une carte de paiement.

Chaque Membre ne peut détenir qu'une seule carte. La carte ne peut être utilisée que par le membre dont le nom figure dans la base de données de CSH

En cas de perte, de vol ou de destruction de la carte, les avantages précédemment acquis seront transférés sur la nouvelle carte. Une nouvelle carte, vierge, pourra être établie sur simple demande sous réserve de disponibilité. Le gestionnaire du programme de fidélité «RUN CARTES» et «COTE SUN HOTELS», se réservent le droit d'établir de nouvelles cartes, auquel cas les avantages acquis par les porteurs sur les cartes plus anciennes, seraient transférés automatiquement sur ce nouveau support. Dans ce cas, des frais de 10 euros seront appliqués.

Pour bénéficier de ses avantages, le Membre doit indiquer son numéro de carte lors de chaque demande de prestation et/ou de réservation et présenter sa carte ou son numéro de carte dès son arrivée à l'hôtel. Le respect de ces dispositions conditionne l'octroi des avantages du Programme.

Conditions d'activation

La carte remise lors d'un séjour à l'hôtel sera activée dès le premier passage dans le lecteur à la réception de chaque hôtel. Dès lors, lors de chaque séjour et après chaque passage dans le lecteur, le membre cumulera les points.

Validité de la carte

La carte est valide 12 mois dès sa première utilisation. Les points cumulés à l'issue d'un séjour dans un hôtel participant sont valables 12 mois (365 jours consécutifs) à partir de la date de check out. Cette validité est prolongée de 365 jours à chaque fois qu'un séjour dans un hôtel participant donnant droit à un gain de points est enregistré sur le compte du membre. Si le membre n'effectue aucun séjour dans un hôtel participant donnant droit à un gain de points pendant 365 jours consécutifs, tous les points de son compte seront perdus sans préavis et sans possibilité de les restaurer ou de les transférer. La carte sera désactivée et le membre cesse de bénéficier avantages liés à l'offre

Durée, évolution et expiration de l'offre :

COTE SUN HOTELS se réserve également la faculté de modifier et faire évoluer l'offre du programme à tout moment. CSH pourra en outre modifier les présentes conditions générales, lesquelles sont à tout moment accessibles dans leur version à jour sur le site « www.cotesunhotels.com ». Après modification l'offre sera néanmoins valable à compter de sa prise d'effet pour toute nouvelle adhésion ou tout renouvellement

La présente offre a une durée indéterminée.

COTE SUN HOTELS se réserve néanmoins expressément la faculté d'y mettre un terme à tout moment, sous réserve d'en avoir informé les titulaires de cartes en vigueur individuellement, et d'avoir procédé à une information générale sur le site www.cotesunhotels.com au moins 6 mois avant terme.

Aucune nouvelle adhésion ne sera alors possible, néanmoins l'ensemble des cartes en vigueur seront honorées jusqu'à leur terme.

5. GAIN DE POINTS

Le gain de points est éligible lors d'un séjour dans l'un des hôtels participant au Programme, comprenant au moins une nuit payante et consommée à l'hôtel par le Membre, son compte est crédité de Points correspondant à son séjour. Le Day Use génère également un crédit de Points. Les Points ne constituent pas un moyen de paiement et n'ont aucune valeur monétaire ; aucune somme d'argent ne peut être remise pour des Points perdus ou non utilisés. Les Points ne peuvent être transférés à un autre Membre.

Canaux de réservation éligibles au gain de Points

Sont éligibles :

- les séjours réservés aux tarifs éligibles par téléphone ou par mail auprès de l'hôtel,
- via les sites officiels des hôtels participants
- via le site www.cotesunhotels.com.

Ne sont pas éligibles :

- les séjours réservés auprès d'un revendeur,
- d'un tour opérateur, d'une agence de voyages traditionnelle
- **d'une agence de voyages en ligne (tels que Hotelissima, expedia.com, booking.com...)**

Tarifs éligibles au gain de Points

Seuls les séjours réservés à un tarif éligible donnent droit aux avantages du Programme.

Sont éligibles :

- les tarifs publics
- les tarifs promotionnels proposés par l'hôte (à l'exception de l'offre une nuit achetée, une nuit offerte)
- les tarifs comités d'entreprises, associations, collectivités...toutes les institutions ayant signé un accord commercial avec le réseau COTE SUN HOTELS. Ces derniers sont éligibles si le règlement se fait sur place à l'hôtel par le porteur de carte dans le cadre d'un séjour individuel et non un séjour professionnel
- Les tarifs via nos partenaires : cartatout, sésame, passtime...

Dans le cas d'une offre promotionnelle, les réductions ne sont pas cumulables, le membre bénéficie néanmoins du gain de points lié à ses dépenses en hébergement.

Ne sont pas éligibles :

- les tarifs « groupe »,
- les tarifs Tour Opérateurs, Agences de voyages, réceptives ou autres organismes de tourisme
- les tarifs employés du réseau CSH, employés des sociétés Partenaires
- les tarifs réservés par une agence de voyage en ligne (tels que Hotelissima, expedia.com, booking.com...)

Dépenses éligibles

Sont éligibles au gain de Points : les dépenses d'hébergement du Membre pour un total maximum de 2 chambres facturées dans le même hôtel à la même date à condition que le Membre séjourne dans l'une de ces deux chambres et que la seconde chambre ne soit pas occupée par un autre Membre. La réservation de plus de 2 chambres ou d'un groupe ne génère pas de gain de points. Les dépenses doivent être réglées sur place avec un paiement accepté et confirmé. En cas de paiement refusé (par CB ou chèque sans provision), le membre ne recevra aucun des Points au titre de la facture concernée.

Ne sont pas éligibles au gain de Points :

- les dépenses annexes à l'hébergement (même si elles sont payées à l'hôtel)
- les taxes (TVA notamment), pourboires, trajets en taxis, transferts de/vers l'hôtel, frais de services et autres frais applicables ;
- les dépenses de loisirs (restaurant, SPA...)
- les dépenses effectuées dans le cadre d'un séminaire société, d'un banquet, ou de toute autre manifestation, même privée, donnant lieu à un règlement global par le membre; tous les autres frais et dépenses qui ne sont pas énumérés en tant que dépenses éligibles.

6. BAREME

Une fois que le porteur de carte a atteint un seuil. Il peut continuer à cumuler des points pour atteindre le seuil supérieur.

Le nombre de points correspondants à chaque seuil est instantanément débité lorsque le client bénéficie de l'avantage qui en découle.

Exemple : Si le membre atteint 200 points il a le choix d'utiliser sa réduction de 10euros ou de cumuler ses points jusqu'au palier suivant. La réduction utilisée entraîne la soustraction des points.

Le client peut décider d'atteindre le dernier palier à 1500 points sans utiliser les réductions des paliers précédents

A l'atteinte du dernier palier soit 1500 points, pas de remise à zéro et le membre continue à cumuler les points

Les porteurs de carte ne peuvent ni s'échanger, ni cumuler leurs points.

GRILLE DE RECOMPENSES

Les points	Les gains 1 euro = 1 point
200 pts	Une réduction de 10 € TTC appliquée sur la note de l'hôtel (sur un séjour)
400 pts	Une réduction de 20 € TTC appliquée sur la note de l'hôtel (sur un séjour)
600 pts	Une réduction de 30 € TTC appliquée sur la note de l'hôtel (sur un séjour)
800 pts	50 € TTC de réduction appliquée sur un séjour de 2 nuits minimum - hors peak (du 22/12 au 02/01) et non applicable sur une offre « 1=2 »
1500 pts	1 nuit offerte en chambre double avec petit déjeuner en tirage au sort. Hors Peak (du 22/12 au 02/01) et hors veilles de jours fériés

Avantages additionnels associés au programme

Avantage N°1 OU	50% sur la nuit du dimanche sauf vacances scolaires locales, chambre suite, et veilles de jour fériés - prépaiement non remboursable non modifiable non annulable. Non cumulable aux gains de la grille de récompense
Avantage N°2 OU	Late check-out ou early check-in en basse saison selon disponibilités
Avantage N°3 OU	Surclassement selon disponibilités et selon les établissements
Avantage N°4 OU	2=3 : 2 nuits achetées la 3ème offerte en basse saison au tarif public
Avantage N°5	Day Use : Réservez pour quelques heures en journée et bénéficiez d'un tarif réduit jusqu'à -50% sur le prix de la nuit

Offres spéciales et opérations promotionnelles

Dans le cadre d'offres spéciales ou d'opérations promotionnelles organisées par le Programme les Membres peuvent également cumuler des Points. Chaque opération et offre font l'objet de conditions spécifiques. La carte membre est créditée seulement si les conditions sont respectées.

Les avantages liés à la carte sont uniquement valable pour le membre.

Les réductions de la grille de récompense sont applicables uniquement sur tarif affiché ou le meilleur tarif du jour, sur les tarifs CE, elles ne sont pas applicables sur les offres promotionnelles en cours, spécifiquement l'offre 1=2 : 1 nuit achetée, 1 nuit offerte.

7. RESPONSABILITE DU MEMBRE

Chaque Membre a la faculté de mettre un terme à son adhésion à tout moment. Cette résiliation sera réputée effective au jour de la soumission de la demande, et entraînera la perte par le client de tous les avantages acquis au titre de la carte. Elle sera irréversible et ne pourra donner lieu à aucun remboursement, quel qu'en soit le motif.

Tout manquement aux présentes Conditions Générales d'Utilisation du Programme par un Membre, toute utilisation abusive ou frauduleuse de la carte, des Points, toute falsification des informations communiquées ainsi que tout comportement préjudiciable ou répréhensible (notamment fâcheux, malveillant ou insultant à l'égard du personnel de l'hôtel ou de la clientèle) pourra entraîner, à la seule convenance du Gestionnaire du Programme, la suspension temporaire ou définitive (sans préavis ni indemnité) de l'adhésion du Membre au Programme.

Consultation en ligne

Conformément à l'article 27 de la loi «Informatique et Libertés» du 6 janvier 1978, le porteur de la carte dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ce droit pourra être exercé en se connectant dans la rubrique « My Sun fidé » du site www.cotesunhotels.com. Ce droit pourra être exercé en écrivant au siège social du gestionnaire du programme de fidélité : RUN CARTES SAS, au 1 rue Gabriel de Kerveguen ZI du Chaudron – 97490 SAINTE CLOTILDE

Ces informations pourront être utilisées par «COTE SUN HOTELS». En revanche, Le gestionnaire du programme de fidélité s'engage à ne pas les divulguer à des tiers pour aucune autre utilisation.

L'utilisation du compte client permet notamment au Membre de :

- consulter son solde de Points (le solde apparaît également sur le ticket fidélité édité lors du dernier achat)
- consulter son historique de Transaction

Le gestionnaire du programme de fidélité «RUN CARTES» et «COTE SUN HOTELS» se réservent le droit de mettre en place d'autres moyens de déconsultation.

Le Membre ne doit pas communiquer le mot de passe de son compte client à quelque tiers que ce soit. Le Membre reconnaît qu'il est responsable de toute opération réalisée depuis ou vers son compte.

8. LITIGES

Tout litige à propos des Conditions Générales d'Utilisation du Programme relève de la compétence exclusive des juridictions de Saint Denis de la Réunion.

Toute adhésion au Programme implique l'acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation du Programme par les Membres.