



côté**sun** Hôtels

## ***MY SUN FIDELITE***

---

### **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

#### **1. PREAMBULE**

Le programme de fidélité My Sun fidélité (le "Programme")  
Proposé par **COTE SUN HOTELS** (le "Gestionnaire"),  
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 2 établissements situés à l'Ile de la Réunion :

- RESIDENCE HOTELIERE ARCHIPEL 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 « My Sun Fidé » cesse immédiatement d'être disponible, hormis les réservations effectuées préalablement à la sortie de réseau pour un séjour postérieur à celle-ci.

En revanche, la réservation de la nuit offerte de la grille de récompense deviendra automatiquement caduque si le séjour est postérieur à la sortie de réseau.

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

### **3. DEFINITIONS**

- Offre = avantages du programmes My Sun Fidé
- 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 à 9h
- Late Check-out : départ tardif de l'hôtel à 17h
- Sur classement : payer une catégorie de chambre et loger dans la catégorie supérieure
- Client : personne physique non Adhérent
- Adhérent : Client ayant accepté les Conditions Générales d'Utilisation du Programme et porteur de la carte My Sun fidé
- Day use : réservation d'une chambre d'hôtel uniquement pour la journée de 9h à 17h
- 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.

### **4. CONDITIONS D'ADHESION**

**L'adhésion à la carte de fidélité est facturée 5€ et donne droit à 5 points (1 euro = 1 point).**

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 un seul adhérent, même de noms différents.

La possession d'une adresse e-mail individuelle valide et un numéro de téléphone mobile sont demandés pour adhérer au programme.

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 nouvel adhérent devra accepter les Conditions Générales d'Utilisation du Programme, en fonction des modalités d'adhésion. À compter de cette acceptation, l'adhérent peut bénéficier de l'intégralité des avantages du Programme cités dans l'article 6.

### **La carte**

La carte ne peut être ni vendue, ni prêtée, ni cédée par son détenteur.

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 adhérent ne peut détenir qu'une seule carte. La carte ne peut être utilisée que par l'adhérent dont le nom figure dans la base de données de «COTE SUN HOTELS».

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 «COTE SUN HOTELS», se réserve 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, l'adhérent doit indiquer son numéro de carte lors de chaque demande de réservation et présenter sa 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, l'adhérent 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 de l'adhérent. Si l'adhérent 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 l'adhérent cesse de bénéficier des 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](http://www.cotesunhotels.com) ». Après modification l'offre sera valable à compter de sa prise d'effet pour toute nouvelle adhésion ou tout renouvellement. Tout changement d'offre est réputé non rétroactif. 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 individuellement les titulaires de cartes en vigueur, et d'avoir procédé à une information générale sur le site [www.cotesunhotels.com](http://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 - 1euro = 1 point**

*Le gain de points est éligible lors d'un séjour avec ou sans petit déjeuner* dans l'un des hôtels participant au Programme, comprenant au moins une nuit payante et consommée à l'hôtel par l'adhérent, son compte est crédité de Points correspondants 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 adhérent.

### **Canaux de réservation éligibles au gain de Points**

#### **Sont éligibles :**

- les séjours réservés aux tarifs éligibles par téléphone ou par mail directement à l'hôtel,
- via les sites officiels des hôtels participants
- via le site [www.cotesunhotels.com](http://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'hôtel
- 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 d'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 et petit déjeuner.

#### **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 TTC d'hébergement et petit-déjeuner de l'adhérent 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 et petit déjeuner (même si elles sont payées à l'hôtel)
- taxe de séjour, 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 la récompense qui en découle.

Exemple : Si le membre atteint 400 points il a le choix d'utiliser sa réduction de 20euros ou de cumuler ses points jusqu'au palier suivant. La réduction utilisée entraîne la soustraction des 400 points.

Le client peut décider d'atteindre le dernier palier à 2000 points sans utiliser les réductions des paliers précédents

A l'atteinte du dernier palier soit 2000 points, et si le client décide de ne pas profiter tout de suite des avantages liés à 2000 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
Réduction applicable sur la note de l'hôtel (sur un séjour)	
400 pts	Une réduction de <b>20 € TTC</b>
600 pts	Une réduction de <b>30 € TTC</b>
800 pts	Une réduction de <b>40 € TTC</b>
1000 pts	Une réduction de <b>60 € TTC de réduction (1)</b>
2000 pts	<b>1 nuit offerte (2)</b> en chambre double avec petit déjeuner en tirage au sort <b>(3)</b> .

(1) La réduction de 60euros est non applicable du 22/12 au 02/01 et sur une offre « 1=2 »

(2) Nuit offerte valable toute l'année sauf les veilles de jours fériés et du 22/12 au 02/01

Nuit offerte valable sur toutes les catégories de chambres sauf Junior Suite et Suite

(3) Le tirage au sort se fera dans l'hôtel ou le dernier palier sera atteint.

Les réductions de la grille de récompense **sont applicables** uniquement sur tarif affiché ou le meilleur tarif du jour.

### Avantages additionnels associés au programme (non cumulable entre eux)

Avantage N°1 <b>ou</b>	50% sur la nuit du dimanche hors vacances scolaires locales, hors chambre suite, et hors veilles de jour fériés - prépaiement non remboursable non modifiable non annulable
Avantage N°2 <b>ou</b>	Late check-out à 17h ou early chek-in à 9h en basse saison selon disponibilités
Avantage N°3 <b>ou</b>	Sur classement selon disponibilités et selon les établissements
Avantage N°4	2=3 : 2 nuits achetées la 3ème offerte en basse saison au tarif public

### Offres spéciales et opérations promotionnelles

Dans le cadre d'offres spéciales ou d'opérations promotionnelles organisées par le Programme les adhérents 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 valables pour l'adhérent.

## **7. RESPONSABILITE DE L'ADHERENT**

Chaque adhérent 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 adhérent, 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](http://www.cotesunhotels.com). Ce droit pourra être exercé en écrivant au siège social du gestionnaire du programme de fidélité : **COTE SUN HOTELS**, Sis au 96 Résidence Saint Michel -13 Rue Madagascar -97400 SAINT DENIS.

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 à l'adhérent 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 «COTE SUN HOTELS» se réserve le droit de mettre en place d'autres moyens de consultation.

L'adhérent 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 adhérents.