

Conditions générales d'utilisation du Programme de fidélité groupes au 1er octobre 2023

IMPORTANT : Les Conditions générales du Programme de fidélité groupes sont régies par l'article 1369-1 et suivants du Code civil.

Article I. Objet

Le Programme de fidélité groupes (ci-après nommé, le « Programme ») a pour objet de permettre à l'adhérent au programme (ci-après nommé, le « Membre ») de cumuler des euros donnant droit à des remboursements.

Le Programme est mis en œuvre par *Contact Hôtel Services*, dont le siège social est situé, 2 rue de Preize, 10 000 Troyes, en conformité avec les dispositions de l'article 211-1 du Code du tourisme.

Article II. Adhésion au Programme

1. Étapes à suivre

Toute personne souhaitant adhérer au Programme doit se connecter et s'inscrire sur www.contact-voyages.com. Une adresse e-mail valide sera demandée et les euros cumulés lors du voyage de groupe réservé par cette personne, seront crédités sur un compte temporaire lié à l'adresse e-mail communiquée. Un courriel pour valider son adresse e-mail lui sera envoyé et il pourra ensuite, en cliquant sur un lien, valider les présentes Conditions générales du Programme et finaliser la création du compte de fidélité groupes en ligne (ci-après nommé, le « Compte »). Les euros cumulés seront alors activés.

2. Conditions :

Un même client (mêmes prénom, nom, date de naissance et coordonnées postales) ne peut adhérer qu'une seule fois au Programme. Une adresse e-mail individuelle valide est nécessaire pour adhérer au Programme. Une même adresse e-mail n'est pas acceptée pour deux Membres.

Le Compte est strictement personnel. Il ne peut être ni vendu ni prêté. Chaque Compte créé est associé à un numéro de fidélité unique, à une adresse e-mail unique et à un seul Membre. De plus, le Membre doit être en mesure de présenter une pièce d'identité en cours de validité.

L'adhésion au Programme est gratuite et ouverte à toute personne physique majeure.

3. Durée

L'adhésion au Programme est conclue pour une durée indéterminée.

4. Résiliation

Le Membre est en droit de cesser à tout moment de participer au Programme en notifiant sa décision par écrit par e-mail : groupe@contact-hotel.com ou par courrier :

Contact Hôtel Services
2 Rue de Preize
10 000 Troyes – France

En cas de résiliation, tous les euros disponibles sur le Compte en ligne avant la date de résiliation seront définitivement perdus.

5. Modification

Le Programme pourra être suspendu, modifié ou supprimé, en tout ou partie, à tout moment, à l'initiative de *Contact Hôtel Services*. Les Membres en seront informés par la réception d'un e-mail (sous réserve que l'adresse e-mail communiquée par le Membre soit toujours valide). Aucune modification, suspension ou suppression du Programme n'ouvrira droit à indemnisation du Membre. Dans le cas où le Programme serait arrêté, au jour de l'arrêt du Programme, tout euro disponible sur le Compte en ligne du Membre sera définitivement perdu.

Article III. Fonctionnement du Programme

1. Le compte :

Ce compte est destiné aux clients organisateurs de voyages en groupes (un groupe étant constitué d'au minimum 8 participants payants), pour des raisons professionnelles ou de loisirs, professionnels du tourisme ou non, réalisant au minimum 1 voyage de groupe par an dans l'un des hôtels Contact Hôtels présents sur le site www.contact-voyages.com.

Le Programme de fidélité groupes est un programme dématérialisé. Le client n'est pas obligé de posséder une carte physique et effectue le suivi de ses euros sur son Compte en ligne.

2. Le principe :

Le membre cumule 1 € par tranche de 80 € de chiffre d'affaires TTC pour toute réservation de groupe effectuée sur www.contact-voyages.com, hors taxe de séjour, opération spéciale et / ou commission.

Le membre cagnotte aussi bien pour des réservations de groupes voyageant dans le cadre professionnel que dans le cadre des loisirs.

3. Le remboursement :

Le compte du membre sera crédité des € cumulés tout au long de l'année, le 31 janvier de l'année suivante, ce crédit restant disponible dans le compte 1 an.

4. Mode de remboursement :

Aucun remboursement ne peut être fait en espèces, en chèque ou en virement.

3 solutions d'utilisation s'offrent au Membre :

- Déduisez ce montant sur une future facture de réservation groupe au sein d'un établissement Contact Hôtels, réalisée sur le site www.contact-voyages.com
- Défalquez votre cagnotte d'un séjour individuel réalisé dans un de nos 300 hôtels, avec une réservation effectuée sur le site www.contact-hotel.com
- Recevez des cartes cadeaux pour vous, vos collaborateurs, ou vos clients

Aucun remboursement ne peut être requis si la future réservation groupe ou le séjour individuel choisi en tant que mode de remboursement, est finalement totalement ou partiellement annulé.

5. Les restrictions :

Le membre cumule 1 € par tranche de 80 € de chiffre d'affaires TTC uniquement pour une réservation de groupe effectuée sur www.contact-voyages.com. Cette réservation groupe doit avoir été consommée, facturée et réglée dans son intégralité dans l'année.

Le Programme n'est pas cumulable avec une opération spéciale (promotion, offre flash, prix négociés...).

Le CA TTC pris en compte est le CA TTC au bénéfice de l'hôtelier, c'est-à-dire hors taxe de séjour et / ou commission.

Pour tout CA TTC non multiple de 80, le montant à créditer sera arrondi à l'€ inférieur.

Article IV. Les hôtels :

1. Hôtels participant au Programme

Le Programme est valable dans les hôtels du Groupement « Contact Hôtels » en France, présents sur le site www.contact-voyages.com au jour d'arrivée du groupe dans l'établissement pour la réalisation de son séjour. Le Membre est invité à vérifier la participation des hôtels dans lesquels il souhaite séjourner sur le site www.contact-voyages.com.

Si un établissement quitte le Groupement *Contact Hôtels* après la réservation, mais avant le séjour effectif, aucun euro ne sera attribué.

2. Réclamation

Chaque Membre du Programme doit s'assurer personnellement que les euros qu'il a obtenus lui sont bien crédités sur son Compte en ligne par l'interlocuteur en charge des groupes au sein de Contact Hôtels Services. Le Membre, dans un délai de deux semaines suivant le 31 janvier de l'année suivante à laquelle les prestations correspondantes ont été consommées, doit transmettre sa réclamation accompagnée de son numéro de fidélité et de tous les justificatifs nécessaires.

Toute réclamation doit être adressée par mail : groupe@contact-hotel.com ou par courrier :

Contact Hôtel Services
2 Rue de Preize
10 000 Troyes – France

Si la réclamation est justifiée, les euros sont alors crédités à la date du traitement de la réclamation.

Article V. Responsabilité

1. Responsabilité de *Contact Hôtels*

Les euros fournis aux Membres le sont dans le cadre des conditions d'utilisation élaborées par *Contact Hôtel Services*. Dans l'hypothèse d'une défaillance du système informatique, *Contact Hôtel Services* ne saurait être responsable en cas de perte partielle ou totale des euros attribués.

2. Responsabilité du Membre

Le Membre assume l'entière responsabilité de l'utilisation des points cumulés dans le cadre du Programme. Il est rappelé que, selon l'article II – 2, les points cumulés sont au bénéfice exclusif du Membre et ne peuvent être transférés à des tiers.

Tout manquement aux Conditions générales d'utilisation du Programme, toute utilisation frauduleuse des euros, falsification, vol, violence ou non-respect répété du règlement intérieur des hôteliers membres du Groupement, pourra entraîner la résiliation, sans préavis ni indemnité, de l'adhésion du Membre au Programme et la suppression des euros acquis sur son Compte en ligne.

Article VI. Modification des conditions générales

Les présentes Conditions générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis par *Contact Hôtel Services*. *Contact Hôtel Services* reste engagé tant que l'offre est accessible par voie électronique de son fait.

Article VII. Utilisation des données

Les informations obtenues des Membres (données d'identification, données de Compte dont le numéro du Compte...) sont destinées à *Contact Hôtel Services* dans le cadre de l'utilisation du programme de fidélité groupes.

Ces données sont stockées par *Contact Hôtel Services* pendant toute la durée d'adhésion au programme de fidélité.

L'ensemble de notre politique relative à la confidentialité et à la protection de la vie privée est disponible sur cette page : <https://www.contact-voyages.com/politique-de-confidentialite/>

Les informations présentes sur le formulaire d'inscription en ligne, suivies d'un astérisque sont obligatoires. L'adhésion ne peut pas être prise en compte si ces mentions obligatoires n'ont pas été renseignées.

Article VIII. Droits du Membre

En application des dispositions des articles 39 et suivants de la loi française du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toutes les informations nominatives données par le Membre sont en permanence accessibles et peuvent faire l'objet de rectification immédiate, ou suppression. Le Membre dispose aussi de la faculté de s'opposer, pour motif légitime, à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement ou à ce qu'elles fassent l'objet d'une utilisation à des fins de prospection, notamment commerciales.

Pour exercer ces droits, le Membre peut adresser sa demande par e-mail : groupes@contact-hotel.com ou par courrier :

Contact Hôtel Services
2 Rue de Preize
10 000 Troyes – France

Article IX. Politique de confidentialité

Pour consulter la politique de confidentialité, [cliquez ici](#) .