

CONDITIONS DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

« THE COMMUNITY REWARDS »

1. ENTITÉ RESPONSABLE

Le Programme de fidélité « **The Community Rewards** » (ci-après, le « **Programme** ») est la propriété de **Canarian Hospitality, S.L.**, titulaire du numéro d'identification fiscale **B6881957**, avec pour domicile social Calle Montevideo, 12, 1, 35007 Las Palmas de Gran Canaria, province de Las Palmas, Îles Canaries, Espagne, inscrit au Registre du Commerce de Las Palmas, et avec courrier électronique aux effets de notifications thecommunity@canarianhospitality.com (ci-après, la « **Société** »).

2. OBJECTIF DU PROGRAMME. À QUI S'ADRESSE-T-IL ET COMMENT Y ACCÉDER ?

Le Programme vise à récompenser la fidélité du membre qui passe une réservation dans l'un des établissements touristiques opérant sous les marques « **MYND Hotels** » et/ou « **Sholeo Lodges** » gérées par la Société, offrant à ses membres des avantages exclusifs dès leur inscription au programme et lors de leurs réservations depuis les sites web www.myndhotels.com et/ou www.sholeolodges.com.

Toute personne physique âgée de plus de 18 ans qui séjourne dans l'un des établissements MYND Hotels ou Sholeo Lodges (ci-après, le « **Membre** ») peut adhérer au Programme. L'adhésion du membre s'entend à titre individuel, **gratuit** et **volontaire**, et implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions ainsi que l'acceptation de la politique de confidentialité de Canarian Hospitality, S.L. sur les sites web www.myndhotels.com ou www.sholeolodges.com.

Les personnes directement employées par Canarian Hospitality, S.L. sont exclues du Programme et ne peuvent pas en être membres. À ce titre, elles ne peuvent pas s'y inscrire tant qu'elles entretiennent des rapports professionnels avec la Société.

Après son inscription, chaque Membre disposera d'une zone privée sur le site web www.myndhotels.com ou www.sholeolodges.com, accessible à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, qui lui permet de consulter le niveau d'adhérent qui lui est associé et les avantages dont il peut bénéficier, conformément à la section suivante.

3. CHAMP D'APPLICATION DU PROGRAMME - NIVEAUX D'ADHÉRENT ET AVANTAGES

Le Programme comprend trois niveaux d'adhérent, chacun associé à des avantages exclusifs améliorés au fur et à mesure que le Membre augmente de niveau :

3.1. The Community Traveller (niveau initial)

Le Membre accède à ce niveau dès son inscription au **Programme**. Les avantages de ce niveau d'adhérent sont les suivants :

- **Réduction exclusive** pour toute réservation passée sur nos sites web par rapport au tarif en vigueur.
 - **Réductions dans les bars et restaurants.** Disponibles dans les établissements offrant ce service.
 - **Cadeau de bienvenue.** Disponible uniquement dans les hôtels.
 - **Promotions spéciales** dans nos **spas et centres de wellness.** Disponibles dans les établissements offrant ce service.
 - **Transfert aller-retour gratuit en autocar** depuis l'aéroport, sur demande, pour tout séjour de plus de 14 nuits. Disponible uniquement dans les hôtels lorsque été passée sur nos propres canaux et seulement avec le tarif non remboursable.
 - **Accès préférentiel** aux promotions, restaurants et activités organisées par les hôtels.
-

3.2. The Community Explorer (niveau intermédiaire)

Pour accéder à ce niveau, le Membre devra remplir **aux moins l'une** des conditions suivantes pendant chaque période annuelle en vigueur (du 1^{er} août au 31 juillet) :

- Cumuler un montant d'achats supérieur à 2 499 **euros**, et inférieur à **7 000 euros** en réservations effectuées sur nos propres canaux et pendant la période annuelle en vigueur. Les montants associés à des réservations éventuellement passées pour des dates consécutives sont inclus.
- Effectuer entre **4 et 11 réservations** depuis nos propres canaux et pendant la période annuelle en vigueur. Les réservations effectuées à des dates consécutives ne sont pas prises en compte. Dans ce cas, seule la première réservation est comptabilisée. Un intervalle minimum de 7 nuits doit être respecté entre les réservations pour qu'elles soient comptabilisées indépendamment.

Les avantages de ce niveau sont les suivants :

- **Réduction exclusive** pour toute réservation sur nos sites web par rapport au tarif en vigueur.
- **Réductions dans les bars et restaurants.** Disponibles dans les établissements offrant ce service.
- **Cadeau de bienvenue.** Disponible uniquement dans les hôtels.

- **Upgrade (surclassement) de chambre** à la catégorie supérieure (à celle réservée). Sur demande et selon disponibilité.
- **Promotions spéciales** dans nos **spas et centres de wellness**. Disponibles dans les établissements offrant ce service.
- **Arrivée anticipée et départ tardif** gratuits. Sur demande et selon disponibilité.
- **Transfert semi-privé aller-retour gratuit** depuis l'aéroport, sur demande, pour tout séjour de plus de 14 nuits. Disponible uniquement dans les hôtels lorsque été passée sur nos propres canaux et seulement avec le tarif non remboursable.
- **Accès préférentiel aux promotions**, restaurants et activités organisées par les hôtels.

3.3. The Community Explorer (niveau supérieur)

Il s'agit du niveau d'adhérent le plus élevé du Programme. Pour accéder à ce niveau, le Membre devra remplir **aux moins l'une** des conditions suivantes pendant chaque période annuelle en vigueur (du 1^{er} août au 31 juillet) :

- Cumuler un montant d'achats supérieur à 6 999 **euros** en réservations effectuées sur nos propres canaux et pendant la période annuelle en vigueur. Les montants associés à des réservations éventuellement passées pour des dates consécutives sont inclus.
- Effectuer **12 réservations ou plus** depuis nos propres canaux et pendant la période annuelle en vigueur. Les réservations effectuées à des dates consécutives ne sont pas prises en compte. Dans ce cas, seule la première réservation est comptabilisée. Un intervalle minimum de 7 nuits doit être respecté entre les réservations pour qu'elles soient comptabilisées indépendamment.

Les avantages de ce niveau sont les suivants :

- **Réduction exclusive** pour toute réservation sur nos sites web par rapport au tarif en vigueur.
- **Réductions dans les bars et restaurants**. Disponibles dans les établissements offrant ce service.
- **Cadeau de bienvenue**. Disponible uniquement dans les hôtels.
- **Upgrade (surclassement) de chambre** à la catégorie la plus élevée disponible. Sur demande et selon disponibilité. **Promotions spéciales** dans nos **spas et centres de wellness**. Disponibles dans les établissements offrant ce service.
- **Arrivée anticipée et départ tardif gratuits**. Sur demande et selon disponibilité.
- **Transfert privé aller-retour gratuit** depuis l'aéroport, sur demande, pour tout séjour de plus de 14 nuits. Disponible uniquement dans les hôtels lorsque été passée sur nos propres canaux et seulement avec le tarif non remboursable.

- **Accès préférentiel** aux offres et promotions.
- **Accès garanti** aux restaurants et activités organisées par les hôtels.

Les avantages étant indiqués à titre général, ils peuvent faire l'objet d'adaptations et/ou de petites personnalisations, ainsi que d'exceptions dans leur application, en fonction des circonstances de chaque hôtel ou établissement.

Les avantages associés aux niveaux ne sont pas cumulables entre niveaux : dès que le Membre accède à un niveau supérieur, il bénéficiera uniquement des avantages associés à ce niveau.

Les Membres du programme peuvent consulter leur niveau dans leur zone privée du site web www.myndhotels.com ou www.sholeolodges.com.

Les réductions du Programme applicables à chaque niveau seront déterminées à la discrétion de la Société, conformément à sa politique commerciale, et elles pourront être consultées par les Membres participant au Programme sur les sites web.

3.4 Conditions spéciales pour les membres du Programme « Stay Vibe Rewards »

Les membres du programme « Stay Vibe Rewards », qui prendra fin le 29 juillet 2025, seront automatiquement crédités du nombre de réservations passées sur nos propres canaux et cumulées dans le cadre du programme « Stay Vibe Rewards », acquérant ainsi le niveau équivalent au 30 juillet 2025 de ce programme, conformément aux présentes conditions. Toutefois, en cas de désaccord, ils peuvent se DÉSABONNER comme indiqué à la section 6.

4. DURÉE DE VALIDITÉ, ÉLIGIBILITÉ ET CALCUL DES AVANTAGES

Le Programme fonctionne par **périodes annuelles** allant du **1^{er} août** au **31 juillet** de l'année suivante.

Pour le calcul des réservations et des consommations permettant la progression au sein des niveaux du Programme, **seules les réservations passées depuis nos canaux directs officiels seront valables**. Ces canaux sont :

- Les sites web officiels de MYND Hotels ou de Sholeo Lodges ;
- Le centre de réservations de la Société ;
- Les réservations passées directement auprès des établissements.

Ces séjours doivent avoir été réservés au **tarif public standard** ou **dans le cadre de promotions considérées comme « éligibles »**.

Les cas de figure suivants en sont exclus, avec aucun avantage associé :

- Les séjours gratuits ;
- Les séjours aux frais de la maison (*house use*) ;
- Les tarifs spéciaux pour employés ;
- Les réductions confidentielles ou non considérées comme éligibles.

Lorsqu'un Membre remplit les conditions requises pour passer au niveau supérieur entre le 1^{er} août et le 31 juillet de l'année suivante, **il y accède automatiquement au moment où il remplit ces conditions**, et il pourra bénéficier de ce nouveau niveau pendant **le reste de l'année en cours et toute la période annuelle suivante du Programme**.

À partir du niveau *Community Traveller*, au terme de chaque période annuelle, si le Membre ne remplit plus les conditions applicables à son niveau en cours, il repasse automatiquement au niveau inférieur. Par conséquent, le retour au niveau inférieur est appliqué une fois tous les ans si le Membre ne remplit plus les conditions du niveau entre le 1^{er} août et le 31 juillet de l'année suivante.

Les avantages du programme sont personnels et le Membre ne peut pas les céder.

Si une réservation est effectuée sans l'identification préalable du Membre dans le Programme, les avantages du Programme ne seront pas appliqués à ce séjour, et la réservation ou les dépenses associées ne seront pas prises en compte dans la détermination des niveaux.

À titre d'exception, si une réservation n'est pas enregistrée dans le Programme en raison d'une erreur ou d'une défaillance du site web, le Membre disposera d'un délai de trente (30) jours pour contacter la Société à l'adresse thecommunity@canarianhospitality.com afin que l'erreur puisse être corrigée et de prendre en compte la réservation en vue d'appliquer les avantages correspondants du Programme.

Si deux ou plusieurs réservations sont passées avec des dates consécutives dans le même établissement et avec le même compte de Membre (lorsque la date de départ d'une réservation coïncide avec la date d'arrivée de la suivante), une seule réservation sera ajoutée au compteur des séjours du Programme. Toutefois, le montant total dépensé sera crédité au compteur des montants cumulés du Programme.

Il est expressément indiqué que si le Membre effectue des réservations de plusieurs chambres, les avantages du Programme seront exclusivement réservés au titulaire de la réservation membre ce Programme, et une seule réservation sera ajoutée au compteur des séjours du Programme. Toutefois, le montant total dépensé sera crédité au compteur des montants cumulés du Programme.

5. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions du **règlement (UE) 2016/679 (RGPD)** et de la **loi organique espagnole 3/2018**, nous vous informons que :

- Canarian Hospitality, S.L. est l'entité responsable du traitement des données personnelles des Membres du Programme.
- Les données sont traitées afin de gérer la participation au Programme, d'envoyer des communications commerciales et des promotions, et de personnaliser l'expérience client du Membre.
- La base juridique du traitement est le consentement du Membre et l'exécution du contrat d'adhésion.
- Les données sont conservées tant que le profil du Membre est actif dans le Programme, et pendant les durées légales prévues.
- Les Membres peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité en adressant une demande à rgpd@canarianhospitality.com ou par courrier postal envoyé à l'adresse susmentionnée.

En s'inscrivant au Programme, le Membre autorise expressément l'utilisation de ses données personnelles aux fins susmentionnées. Il peut révoquer à tout moment ce consentement.

De plus, en acceptant les présentes Conditions, le Membre accepte l'envoi éventuel de communications régulières par courriel afin de le tenir informé de son niveau et de sa progression au sein du Programme de fidélité, ainsi que des avantages dont il peut bénéficier à tout moment.

6. DÉSABONNEMENT VOLONTAIRE DU PROGRAMME

L'inscription du Membre au Programme sera maintenue tant que le Membre ne se désabonne pas du programme. Par conséquent, le Membre peut, à tout moment, demander de se désabonner volontairement en envoyant un courrier électronique à thecommunity@canarianhospitality.com et en indiquant en objet « ME DÉSABONNER »

Une fois désabonné du Programme, les avantages et droits obtenus jusqu'à la date sont perdus et ne peuvent être cédés à aucun autre membre ou utilisateur.

7. UTILISATION FRAUDULEUSE DU PROGRAMME

En cas d'utilisation frauduleuse ou d'abus du Programme de fidélité, y compris, mais sans s'y limiter, la manipulation d'informations personnelles, la réalisation de réservations fictives, la tentative d'obtention d'avantages indus ou la suspicion de création de comptes au nom d'autres personnes, la Société se réserve le droit de radier immédiatement et sans préavis le Membre, par simple notification.

Par conséquent, le Membre perd dans ce cas les avantages et droits acquis jusqu'à la date, sans préjudice des éventuelles poursuites judiciaires que la Société pourrait intenter contre tout Membre se livrant à des pratiques frauduleuses ou abusives.

Dans chaque cas mentionné ci-dessus, le Programme étant gratuit pour le Membre, ce dernier renonce expressément à toute réclamation de dommages et intérêts contre la Société s'il est radié du Programme de fidélité.

8. MODIFICATIONS ET ANNULATION DU PROGRAMME

Canarian Hospitality, S.L. se réserve le droit de **modifier tout ou partie** des présentes Conditions, ainsi que de suspendre ou d'annuler le Programme à tout moment, après en avoir informé les Membres par des moyens raisonnables et faisant foi (y compris sur le site web, par courrier électronique, etc.).

9. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes Conditions sont régies par le droit espagnol.

De manière générale, tout litige ou différend relatif aux présentes Conditions sera porté par défaut à l'attention des parties afin de rechercher une solution amiable et convenue d'un commun accord, via le canal et l'adresse électronique indiqués dans la première section de la présente politique.

Si une résolution amiable est impossible, les parties, renoncent à toute juridiction qui pourrait leur correspondre et elles se soumettent aux cours et tribunaux de la ville de Las Palmas de Gran Canaria.