

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME DE FIDÉLISATION CLUB MED® GREAT MEMBERS

## PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales du Programme de Fidélisation Club Med® Great Members (ci-après "Conditions Générales") complètent les Conditions Générales de Vente de la Brochure Trident® en vigueur, lesquelles prévalent en cas de contradiction avec les Conditions Générales du Programme de Fidélisation Club Med® Great Members. Les présentes Conditions Générales annulent et remplacent toute version antérieure.

Le Programme de fidélisation Club Med® Great Members proposé par le Club Med® à ses Clients, a pour objet de faire bénéficier ses Clients des avantages décrits ci-après lors de leurs séjours dans les villages du Club Med®.

## DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, sauf indication contraire résultant du contexte, les expressions et termes ci-après doivent être définis de la façon suivante:

"Avantages": les services proposés uniquement dans le cadre du programme Club Med® Great Members qui varient selon le statut et le pays de résidence du GM.

"Carte": La Carte de Membre du Programme, émise et délivrée par le Club Med® au GM ayant acquis le statut de Silver ou Gold uniquement.

"Communications": l'ensemble des moyens de communication utilisés dans le cadre du Programme: le Welcome Pack, les brochures du Club Med®, les lettres, mailings, e-mailings, sms, encarts presse, affichages en agences, le site internet...

"Compte": Cumul des "Jours passés" exprimés en JH (journée hôtelière) et du "montant dépensé" exprimé en francs suisses comptabilisés par les membres d'un même foyer.

"Dépenses éligibles": Toutes les dépenses engagées à la réservation, prises en compte dans le cadre du programme (assurance, réservation d'activités, d'excursions et de services...). Les dépenses annexes (boissons supplémentaires, dépenses boutique, excursions et activités payées sur place) effectuées en Village ne seront pas prises en compte. A l'exception d'un prolongement de séjour ou upgrade de chambre qui sont bien enregistrés dans le système de réservation du Club Med® et seront donc pris en compte dans le montant des dépenses.

"Foyer": l'ensemble des personnes rattachées à un même numéro adhérent (N°GM) et pour un maximum de six individus (adultes et enfants), quels que soient le nom et le sexe, déclarant vivre ensemble à la même adresse en Suisse.

"GM": Client du Club Med®.

"Gold": le statut le plus élevé (troisième) du Programme. Un Membre et/ou son foyer peut accéder à ce statut et à le droit de bénéficier des avantages attachés au dit statut s'il a accumulé ou effectué au cours de 3 années civiles: 180 JH ou CHF 50 000.- pour les Membres domiciliés en Suisse. Les avantages attachés à ce statut sont décrits dans les communications du Club Med.

"Jours passés soit JH" et "montant dépensé en CHF": La "JH" Journée Hôtelière et les "CHF" sont les unités de mesure des séjours. Les JH et CHF accumulés au Club Med®, conformément aux procédures décrites dans l'article 4, permettent aux GMs de bénéficier des avantages du Programme de Fidélisation Club Med® Great Members.

"Membre": un Membre du Programme est un GM auquel a été attribué un numéro d'adhérent (N° de GM) lors de son adhésion au Club Med® (première inscription) ou un numéro d'adhérent non pas individuel mais par foyer. Seuls les Membres peuvent bénéficier des services et avantages offerts dans le cadre du Programme.

"Programme": le programme de fidélisation offert par le Club Med® tel qu'introduit en 2009 et conçu pour récompenser les Membres qui séjournent fréquemment dans les villages du Club Med® et les Membres qui effectuent des dépenses éligibles.

"Point Bonus": JH ou CHF fictifs attribués aux membres changeant de situation en cours d'année (éclatement du foyer ou déménagement dans un pays étranger) qui devraient perdre leur statut précédemment acquis, afin de leur garantir le maintien du statut actuel jusqu'à la fin de l'année civile.

"Statut": Etat d'un Membre qui définit un certain barème et des avantages corrélés conditionnés à la fréquence de séjour en "Journée Hôtelière" ou au montant des séjours achetés et dépenses éligibles effectués auprès du Club Med® "CHF" du Membre sur une période donnée.

"Silver": Le deuxième statut du Programme. Un Membre et/ou son foyer peut accéder à ce statut et à le droit de bénéficier des avantages attachés au dit statut s'il a accumulé ou effectué au cours de 3 années civiles: 80 JH ou CHF 13 000.- pour les Membres domiciliés en Suisse. Les avantages attachés à ce statut sont décrits dans les communications du Club Med®.

"Turquoise": Le nom donné au premier statut ou statut de base du Programme. Les Membres et/ou leur foyer accéderont automatiquement à ce statut dès leur premier séjour par l'acquisition d'1 JH ou CHF 1.- pour les Membres domiciliés en Suisse.

## PARTICIPATION AU PROGRAMME DE FIDÉLISATION CLUB MED® GREAT MEMBERS

Le Programme de fidélisation Club Med® Great Members est un programme proposé par le Club Med® à ses Clients dans différents pays afin de faire bénéficier ses GM résidant en Suisse des avantages décrits ci-après lors de leurs séjours dans les villages du Club Med®.

La participation au Programme est gratuite et automatique dès le premier séjour effectué au Club Med® pour tout GM titulaire d'un numéro d'adhérent (N° de GM) individuel ou par foyer (soit au maximum six individus - adultes et enfants), quels que soient le nom et le sexe, déclarant vivre ensemble à la même adresse en Suisse.

Le Programme est ouvert uniquement aux personnes physiques majeures domiciliées ou résidant en Suisse et ayant la capacité juridique de contracter, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le GM garantit la véracité des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille. La participation des personnes morales, ou de toutes autres entités juridiques est exclue.

Sont également exclus du bénéfice du Programme les salariés (GO) et représentants de Club Med®, de ses agences et réseaux de distribution et enfin partenaires éventuels à la dotation des avantages.

Les enfants majeurs ou mineurs sont rattachés au numéro adhérent du parent qui les a inscrits lors de la première réservation. Le cumul des points bénéficie au Foyer de ce parent ou du parent qui en fera la demande auprès de son conseiller de Voyage conformément à la procédure en vigueur décrite à l'article 9 Confidentialité et Données Personnelles.

Le déménagement à l'étranger du Membre peut modifier ses conditions de participation au Programme de Fidélisation Great Members en Suisse. Les conditions de participation au Programme et les avantages consentis peuvent différer selon les pays concernés. Lorsque le programme de fidélisation n'existe pas dans un pays, le client ne peut plus y participer et perd incidemment son statut précédemment acquis. Lorsque le programme de Fidélisation existe dans le nouveau pays de résidence du Membre mais que les conditions de participation diffèrent de celles applicables dans son pays d'origine, le Membre peut acquérir des points Bonus pour garantir le maintien de son statut actuel jusqu'à la fin de l'année civile dans le nouveau pays de résidence.

Pour cumuler davantage de JH et CHF deux ou plusieurs membres titulaires de numéros adhérents (N°GM) distincts peuvent solliciter la fusion de leur comptes et souhaiter n'en conserver qu'un et qu'un numéro adhérent (N°GM). Pour obtenir la fusion de leurs comptes, les Membres doivent s'adresser à leur conseiller de voyage, ou au Service Relations Client du Club Med®, conformément à la procédure en vigueur décrite à l'article 9 Confidentialité et Données Personnelles. Le nouveau compte sera alimenté par l'historique des deux comptes auparavant séparés et le statut du foyer sera mis à jour.

Si un Membre souhaite cumuler des JH et CHF pour son compte uniquement et/ou si la composition du foyer a évolué, le Membre a la possibilité de solliciter l'éclatement du compte et numéro adhérent (N° de GM) pour obtenir un nouveau numéro. Le Membre doit s'adresser à son conseiller de voyage, ou au Service Relation Clients du Club Med®, conformément à la procédure en vigueur décrite à l'article 9 Confidentialité et Données Personnelles. Le nouveau compte ne sera plus alimenté que par l'historique du seul numéro adhérent du Membre ayant fait la demande et le statut du foyer sera mis à jour. Des points bonus pourront être accordés aux autres membres du foyer dont le statut serait impacté par cette modification et qui pourrait perdre leur statut précédemment acquis, afin de leur garantir le maintien du statut actuel jusqu'à la fin de l'année civile.

## CALCUL DES JH ET CHF

Les JH et CHF sont cumulés par le Foyer dont dépend le Membre et seront crédités sous le numéro adhérent du foyer du Membre, indépendamment de l'identité de la personne ou de l'entité ayant payé les séjours ou réglés les dépenses éligibles à l'acquisition de CHF, à la condition que le dit Membre ait donné son numéro d'adhérent lors de la réservation de son séjour et/ou au moment de l'émission du contrat de vente, et/ou lors du règlement de son séjour ou des dépenses.

Les JH sont comptabilisées en fonction de l'âge des GMs. Ainsi un enfant âgé de moins de 4 ans ne comptabilise pas de JH par journée passée au Club Med®.

Un enfant âgé de 4 à moins de 12 ans comptabilise la moitié d'une JH par journée passée au Club Med®.

Un enfant âgé de 12 ans et plus et un adulte comptabilisent 1 JH par journée passée au Club Med®. Les CHF sont comptabilisés par CHF dépensé pour chaque filiation. Les JH et CHF ne sont pas crédités et les avantages ne seront pas accordés en cas d'annulation de la réservation. Le Membre doit effectuer son séjour pour cumuler des JH ou CHF et bénéficier des avantages. Les JH et CHF sont acquis par année civile et comptabilisés pour l'actualisation du statut sur une période de trois ans.

Outre, les séjours acquis auprès du Club Med®, des dépenses annexes (prolongement de séjour ou upgrade de chambre enregistrés dans le système de réservation du Club Med®) seront prises en compte dans le montant des dépenses. Ces dépenses viendront créditer le cumul de JH et CHF du Membre ou de son foyer quel que soit le pays de réservation.

Tous les JH et CHF ainsi que tous les avantages correspondants seront acquis et utilisés conformément aux règles et aux directives figurant dans les présentes Conditions Générales. Le Club Med® décidera en dernier

ressort si un séjour ou des dépenses permettent de cumuler des JH et CHF et d'obtenir des avantages.

En janvier de chaque année le statut du Programme auquel un Membre accèdera l'année suivante sera déterminé par le nombre de JH et CHF accumulés au cours des trois années civiles précédentes.

La participation du Membre au Programme permet au membre d'accéder automatiquement au statut de Membre Turquoise, s'il a acquis au cours de 3 années civiles: 1 JH ou 1 CHF.

Un Membre et/ou son foyer peut accéder au statut Silver et bénéficier des avantages attachés s'il a accumulé ou effectué au cours de 3 années civiles: 80 JH ou CHF 13 000.-.

Et un Membre et/ou son foyer peut accéder au statut Gold et bénéficier des avantages attachés au dit statut s'il a accumulé ou effectué au cours de 3 années civiles: 180 JH ou CHF 50 000.-.

Si un Membre n'a accumulé aucun JH ou CHF au cours de la période de référence, il sera rétrogradé au statut de base, Turquoise. Si un Membre a accumulé des JH et BV au cours de l'année mais pas suffisamment pour conserver son statut, il sera rétrogradé à son statut.

Le Club Med® fera son possible pour fournir sur demande au service Client avec précision tout relevé de compte. Toutefois, le Membre est tenu de conserver les documents nécessaires tels que les contrats de ventes et factures, qui doivent être fournis pour obtenir un relevé.

Les relevés de compte pourront être fournis au membre justifiant de son identité sur demande écrite adressée au Club Méditerranée Suisse S.A - Service Relation Great Members - 40 avenue d'Aire - CP 128 - 1211 Genève 13 sur la base des séjours effectués personnellement par le membre dans le cadre du Programme. Aucun duplicata de relevé ne pourra être établi. Les informations figurant sur le relevé précité, ou bien communiquées sur le site internet sont données à titre purement indicatif.

## CHANGE ET ARRONDI

Le montant des factures payées en monnaie étrangère sera converti en francs suisses. Le taux de change retenu sera le taux moyen du mois précédant celui au cours duquel la transaction est enregistrée. Si l'application du taux de conversion en francs suisses aboutit à un nombre décimal, le montant en francs suisses crédité sera le nombre entier immédiatement inférieur si la décimale est inférieure à 5, et le nombre entier immédiatement supérieur si la décimale est égale ou supérieure à 5.

## AVANTAGES CLUB MED® GREAT MEMBERS

Toutes les saisons, le Club Med® présente des avantages, services proposés uniquement dans le cadre du programme Club Med® Great Members et organisés selon des thématiques liées à la saison concernée et aux aspirations des GMs. Les avantages dont pourront bénéficier les GMs sont ceux proposés par le Club Med® dans le cadre du Programme Club Med® Great Members en vigueur dans son pays de résidence. Pour plus de détails sur ces avantages et pour découvrir les nouveautés, les GMs peuvent consulter régulièrement le site [www.clubmed.ch](http://www.clubmed.ch).

Tous les avantages seront gagnés et utilisés conformément aux règles et aux directives des présentes conditions générales et en fonction du statut acquis par le GM (Turquoise, Silver ou Gold).

Le Club Med® fera son possible pour veiller à ce que les avantages présentés aux Membres comme étant disponibles, le soient effectivement. Toutefois, le Club Med® pourra unilatéralement limiter le nombre d'avantages offerts et ne peut ni garantir ni assurer que les avantages susmentionnés seront disponibles lors du séjour du GM.

Tous les avantages offerts sont fournis sous réserve de changements et de disponibilité, y compris des dates de disponibilité mentionnées dans les communications du Club Med®. Des restrictions et/ou des modifications d'ordre local pourront être appliquées. Un Membre pourra par conséquent constater qu'un avantage est disponible dans un village et pas dans un autre.

Les Membres feront leur affaire d'informer tout tiers ou toute personne morale payant les séjours, la transaction ou les services, notamment l'employeur ou la famille du Membre, sur les avantages obtenus dans le cadre du Programme.

Le Club Med® se réserve le droit de faire des Offres Promotionnelles destinées à des groupes de Membres en fonction des séjours consommés et pris en compte dans le cadre du Programme. Les Offres Promotionnelles ne peuvent être cumulées avec d'autres Offres Promotionnelles.

Les avantages acquis par un Membre, ne peuvent en aucune circonstance être transférés, légués, cédés, vendus ou cumulés que ce soit ou non à titre onéreux. La vente, l'achat, le courtage, la revente, le troc ou l'échange des avantages en l'échange d'une quelconque contrepartie sont interdits.

Les contrevenants pourront être tenus de payer des dommages et intérêts ainsi que les frais de justice. Les avantages n'ont pas de valeur marchande et ne peuvent en aucun cas être convertis en argent.

## MODIFICATION OU RETRAIT DU PROGRAMME

Le Club Med® se réserve le droit d'annuler ou de remplacer le Programme et se réserve le droit de modifier ou d'amender à tout moment le Programme, les Conditions Générales, les Communications, la structure d'accumulation des JH et CHF, la structure des avantages, la participation d'éventuels Partenaires au programme, ou les procédures relatives au Programme telles que décrites dans les présentes Conditions Générales du Programme.

Les modifications et amendements apportés aux présentes conditions générales seront disponibles sur le site internet [www.clubmed.ch](http://www.clubmed.ch) et auprès de leur Conseiller de Voyages.

Les présentes Conditions Générales et toutes modifications de ces dernières seront considérées comme approuvées si le Membre achète un séjour auprès du Club Méditerranée, ou si aucune contestation écrite n'est enregistrée dans les 30 jours suivant les modifications et amendements.

Les lois applicables dans certains pays pourront imposer des restrictions sur les conditions régissant la mise en œuvre de la participation des GMs au Programme.

Du fait de lois et réglementations locales, le Club Med® pourrait ne pas pouvoir mettre à disposition le Programme ou certaines parties de ce dernier pour les GMs résidant dans certains pays ou à l'attention de certaines personnes.

Le Club Med® ne pourra être tenu responsable lorsqu'il se conformera aux dites lois locales et, en conséquence, il se réserve le droit d'annuler les avantages que ledit Membre pourra avoir accumulés en Suisse.

Si un Membre n'accepte pas les modifications apportées au Programme, ce Membre devra solliciter son exclusion, du programme de fidélisation par lettre adressée au Club Méditerranée Suisse S.A - Service Relation Great Members - 40 avenue d'Aire - CP 128 - 1211 Genève 13 et conformément aux procédures décrites dans l'article Confidentialité et Données Personnelles. A compter de la date de réception de sa demande d'exclusion du programme par le Service Relations Clients, le Membre ne pourra plus bénéficier des avantages offerts par le Programme ni recevoir de communication y afférent.

Dans le cas où il serait mis fin au Programme, le Club Med® fera son possible pour en informer les Membres préalablement.

## CARTE DE MEMBRE

En cas de perte ou de vol de la Carte de membre ou si celle-ci est endommagée, le membre devra en informer immédiatement le Service Relations Clients. En cas de perte ou de vol signalé de la Carte de membre, ladite Carte ne sera pas remplacée. Le membre recevra sa nouvelle carte avec son nouveau statut, lors de la mise à jour annuelle du programme.

Le Club Med® décline toute responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de la Carte ou en cas de non-respect par le Membre de la présente disposition.

## CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles relatives à la participation des Membres au Programme seront traitées et utilisées aux fins de permettre la mise en œuvre du Programme. Le Membre est notamment tenu de fournir au Club Med® son adresse postale et/ou électronique exacte pour l'envoi des Communications concernant le Programme. En cas de changement d'adresse, il en avertira le Club Med® par écrit ou via son espace Client sur le site internet sans délai. Le Membre garantit l'exactitude de toutes les informations fournies, et il sera seul responsable de toute information erronée, incomplète ou périmée.

Conformément à la loi fédérale LPD du 19 juin 1992, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant, que le Club Med® peut être amené à traiter pour les besoins de ses activités. S'agissant d'un droit strictement personnel, le droit d'accès, de modification et de rectification ne pourra être exercé que par son titulaire justifiant de son identité. Les GMs justifiant de leurs identités pourront formuler toute demande de création, regroupement, éclatement ou suppression d'un foyer, ou d'un numéro adhérent par lettre simple adressée au Club Méditerranée Suisse S.A - Service Relation Great Members - 40 avenue d'Aire - CP 128 - CH - 1211 Genève 13.

Le numéro de membre qui est attribué au G.M® lors de son adhésion au Club Med® (première inscription) est strictement personnel et confidentiel, et sera exigé pour accéder à son dossier d'inscription et à ses informations personnelles. Il appartient par conséquent au G.M® de conserver la confidentialité de ce numéro et, le cas échéant, du code confidentiel (ou mot de passe associé) ainsi que de toute correspondance rappelant lesdits numéros ou portant mention d'un numéro de dossier, étant entendu que le G.M® sera seul responsable au titre de l'utilisation de ces informations et des conséquences en résultant dans l'hypothèse d'une divulgation de sa part et notamment en cas de perte ou de vol des documents portant ces informations.

Il est rappelé qu'il est possible d'obtenir un numéro de membre non pas individuel mais par foyer (soit au maximum six individus quels que soient le nom et le sexe, déclarant vivre ensemble à la même adresse en Suisse).

Les membres adultes du foyer ainsi déclaré peuvent exercer individuellement ou collectivement le droit d'accès aux informations nominatives relatives à chaque membre du foyer et obtenir le cas échéant leur rectification, ce dans le respect des dispositions légales précisées ci-dessous.

Les membres adultes du foyer s'engagent en tout état de cause à déclarer au Club Med® toute modification altérant la composition du foyer. A défaut le Club Med® ne saurait être tenu pour responsable des conséquences dommageables qui pourraient en résulter.

Les membres adultes du foyer seront par conséquent tenus pour solidairement responsables pour le compte du foyer dans l'exercice de leurs prérogatives ci-dessus évoquées et notamment au titre de l'utilisation des informations nominatives susvisées.

Ces derniers s'engagent par conséquent à conserver le caractère strictement confidentiel de ces informations et à réserver en toute hypothèse leur usage pour les seuls besoins du foyer.

## RESPONSABILITÉ

Le Club Med® décline toute responsabilité quant à tout dommage, découlant de ou en relation directe avec les avantages fournis ou non fournis dans le cadre du Programme.

Le Club Med® ne pourra en aucun cas être tenue responsable de pertes ou dommages résultant des modifications, ou du retrait du Programme Club Med® Great Members. Le Club Med® fera son possible pour informer le Membre de tels modifications ou retraits.

Si le Club Med® ou tout Partenaire éventuel refuse à tort à un Membre un avantage, le recours exclusif dont dispose ledit Membre sera l'obtention de l'avantage refusé à tort - si ce dernier est disponible - ou de tout autre avantage comparable, selon ce que le Club Med® décidera et lui proposera, au choix du membre.

Le Membre est responsable de toute réclamation de tiers, liée à sa participation au Programme.

La violation des Conditions Générales, l'utilisation abusive du Programme - notamment le non-respect des politiques et procédures du programme - la vente ou le troc des avantages et toute fausse déclaration de faits relativement aux présentes, tout comportement répréhensible - notamment tout comportement fâcheux ou malveillant à l'égard de tout employé, de GO, et/ou en village pourront entraîner l'annulation des avantages offerts.

## INFORMATIONS DES MEMBRES

Toutes les informations et précisions relatives au Programme Club Med® Great Members notamment aux avantages proposés par le Club Med® aux GMs, aux avantages des partenaires sont disponibles sur le site internet [www.clubmed.ch](http://www.clubmed.ch)

Le Club Med® Informe également chaque GM de l'évolution de son statut de Membre ou du Foyer sur son espace personnel "Mon Club Med®" sur le site internet, par la représentation graphique d'une jauge.

Cette jauge précisera au membre son niveau d'avancement dans son statut pour lui permettre de visualiser s'il est sur le point de perdre son statut ou d'atteindre le statut supérieur. Elle prend en compte l'intégralité des éléments (JH et CHF) accumulés par le Membre ou l'ensemble du foyer.

Un membre d'un foyer effectuant un séjour seul fera donc progresser la jauge de l'ensemble des membres du foyer qui ont un espace personnel.

## DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit suisse. Le for exclusif est à Genève.

