

## **1. OBJET**

Le Programme de fidélité « **La Ruche du Dahu** » est géré et animé par la SAS FRANCA, Société Anonyme Simplifiée au capital de 38.112,25 €, dont le siège social est situé au 293c Chemin du Mas Metout – 74110 MORZINE, identifiée au répertoire SIRENE sous le numéro 795 580 273 et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Thonon-les-Bains.

Le Programme de fidélité « **La Ruche du Dahu** » a pour objet de faire bénéficier à ses Membres des avantages décrits ci-après lors de leurs séjours à l'Hôtel Le Dahu.

Toute personne intégrant le programme de fidélité « **La Ruche du Dahu** » est réputée avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales d'utilisation. Toute utilisation contraire aux présentes conditions générales pourra être sanctionnée par l'annulation immédiate du compte fidélité, de ses avantages et de l'ensemble des points cumulés en cours, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Membre à quelque titre que ce soit.

La SAS FRANCA se réserve le droit de modifier, à tout moment, un quelconque élément ou tous les éléments du programme de fidélité « **La Ruche du Dahu** ». Les conditions générales d'utilisation du programme de fidélité modifiées ne pourront faire l'objet d'aucune réclamation, ni de demandes de dommages-intérêts de quelque nature que ce soit à l'encontre de la SAS FRANCA.

Les conditions générales d'utilisation du programme de fidélité sont disponibles à tout moment sur le site internet [www.dahu.com](http://www.dahu.com)

Les présentes conditions générales d'utilisation et toutes modifications de ces dernières sont considérées comme approuvées par le titulaire.

## **2. INSCRIPTION AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ « LA RUCHE DU DAHU »**

L'intégration au programme de fidélité « **La Ruche du Dahu** » est immédiate dès lors qu'un client a séjourné au sein des établissements de la SAS FRANCA.

L'intégration au programme de fidélité « **La Ruche du Dahu** » est gratuite.

Lors de l'adhésion au programme, le client accepte de recevoir les communications électroniques liées à la vie et aux services proposés par le programme ainsi que l'ensemble des communications liées au suivi du programme de fidélité, mais également des communications commerciales concernant des produits et services analogues de l'entreprise SAS Franca.

Les membres du programme acceptent que celui-ci soit modifié en tout ou partie et à tout moment. Les modifications apportées susceptibles de modifier substantiellement les droits et obligations des membres au titre du programme feront l'objet, dans un délai raisonnable avant leur application, d'une information des

membres notamment par voie d'affichage sur le site [www.dahu.com](http://www.dahu.com) et/ou par voie électronique.

### **3. ACQUISITION DES POINTS**

#### **a. Conditions et modalités d'acquisition des points**

L'acquisition des points n'est effective que si le client est identifié en tant que membre lors de sa réservation.

Les points sont attribués pour chaque euro dépensé en suivant les règles suivantes :

- 1 point gagné par tranche de 100 € dépensés pour l'hébergement
- 2 points gagnés par tranche de 100 € dépensés dans nos services annexes (restaurant, bar, spa, boutique ...)

L'attribution des points se fait une fois par an le 1<sup>er</sup> octobre.

#### **b. Canaux et Tarifs**

**Eligibles** : les points s'appliquent uniquement pour toute réservation effectuée sur les canaux directs :

- Par le site internet [www.dahu.com](http://www.dahu.com)
- Par téléphone ou mail auprès du service de réservations

Ils sont valables sur tous les tarifs affichés, y compris les offres spéciales.

**Non-Eligibles** : sont exclus des prestations éligibles à l'attribution des points, toutes les réservations effectuées auprès de tour-opérateurs, de sociétés de coffrets cadeaux, d'agences en ligne (comme Booking.com) et d'agences de voyage traditionnelles.

#### **c. Validité des points**

Les points n'ont pas de date d'expiration, tant que le compte fidélité du membre est actif. Un compte fidélité est considéré comme actif si le membre effectue une réservation ou consomme ses points. Les points sont annulés au bout de 5 ans d'inactivité.

### **4. AVANTAGES DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ « LA RUCHE DU DAHU »**

|   | <b>Abeille de Bronze</b><br>= 126 à 300 pts | <b>Abeille d'Argent</b><br>= 301 à 650 pts | <b>Abeille d'Or</b><br>= 651 à 1000 pts | <b>Abeille de Diamant</b><br>> 1001 pts |
|---|---|--|---|---|
| Inscription à la newsletter               | √   | √  | √                                       | √                                       |
| Meilleur tarif garanti sur internet       | √   | √  | √                                       | √                                       |
| Réduction sur B&B et DP                   | 5%  | 10%  | 15%                                     | 20%                                     |
| Réduction chez nos partenaires            | √   | √  | √                                       | √                                       |
| Ventes en « Avant-Première »              | -   | √  | √                                       | √                                       |
| Accès aux matchs de hockey gratuitement   | -   | √  | √                                       | √                                       |
| Boisson d'accueil                         | -   | √  | √                                       | √                                       |
| Départ tardif jusqu'à 13h00 gratuit       | -   | -  | √                                       | √                                       |
| Location E-VTT gratuite                   | -   | -  | √                                       | √                                       |
| Invitation aux événements Dahu            | -   | -  | √                                       | √                                       |
| Forfait de ski à tarif ultra-préférentiel | -   | -  | -                                       | √                                       |
| Cadeau personnalisé en chambre            | -   | -  | -                                       | √                                       |
| <b>Cadeau au changement de statut</b>     | Bon achat 100€                              | Bon achat 150€                             | Bon achat 200€                          | Bon achat 250€                          |

## **5. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre du programme de fidélité « **La Ruche du Dahu** », la SAS FRANCA met en œuvre un traitement de données à caractère personnel.

### **a. Identité du responsable de traitement**

Le responsable de traitement des données à caractère personnel est la SAS FRANCA, dont le siège social est situé au 293c Chemin du Mas Metout – 74110 MORZINE, identifiée au répertoire SIRENE sous le numéro 795 580 273 et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Thonon-les-Bains.

### **b. Données à caractère personnel traitées**

Dans le cadre de la souscription et de l'utilisation du programme de fidélité « **La Ruche du Dahu** », la SAS FRANCA traite des données à caractère personnel et notamment les catégories de données suivantes :

- Les données d'identification de l'adhérent,
- Les données de contact de l'adhérent,
- Les données relatives aux réservations effectuées et à venir par l'adhérent,
- Les données relatives à l'acceptation ou le refus de communication commerciale ou de newsletter,
- Les informations relatives aux préférences de l'adhérent (préférences de séjour, préférences personnelles, etc.),
- Les données relatives aux paiements réalisés (date et montant de la réservation, moyen de paiement, etc.).

### **c. Finalités du traitement de données à caractère personnel**

Les données collectées dans le cadre du programme sont traitées notamment pour les principales finalités suivantes :

- La création, la gestion et le suivi de l'inscription au programme de fidélité, et notamment le suivi des avantages et des offres du programme,
- La gestion, le suivi, l'animation et la personnalisation des offres,
- La gestion, le suivi et l'amélioration de la relation client,
- La gestion et le suivi de l'inscription à la newsletter,
- La mise en œuvre de ciblage, de profilage et d'études clients,
- La réalisation d'opérations de communications commerciales,
- La gestion et le suivi des demandes de droits des personnes concernées.

### **d. Bases légales du traitement de données à caractère personnel**

En fonction de la finalité du traitement, celui-ci sera fondé sur l'une des bases légales suivantes :

- Les traitements relatifs à la création, l'inscription, la gestion, le suivi du programme de fidélité, l'envoi de communication liées au programme de fidélité sont fondés sur la base légale de l'exécution du contrat.
- Les traitements relatifs à la gestion, l'animation, l'amélioration, la personnalisation des offres ainsi que la gestion et le suivi de la relation client, le ciblage, le profilage, les études clients sont fondés sur l'intérêt légitime de la SAS FRANCA d'animer et d'améliorer la connaissance de ses clients et prospects dans le cadre de son activité commerciale.
- Les traitements relatifs à la réalisation, la gestion et le suivi de l'inscription à la newsletter, ainsi que la réalisation d'opérations de communications commerciales sont fondés sur le consentement des clients et prospects.

- Les traitements relatifs à la gestion des demandes d'exercice de droits des personnes concernées sont fondés sur une obligation légale.

#### **e. Destinataires des données**

Les données personnelles traitées dans le cadre du programme de fidélité sont destinées uniquement aux services de la SAS FRANCA.

#### **f. Durée de conservation**

Les données à caractère personnel traitées sont conservées pendant les durées suivantes :

- Les données traitées dans le cadre du programme de fidélité sont conservées pendant la durée de participation au programme, augmentée des durées de prescription légale.
- Les données traitées à des fins de prospection et d'activité marketing sont conservées pendant une durée de trois ans.

#### **g. Informations et droits des adhérents**

En vertu du règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données et de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les personnes concernées disposent d'un droit à la limitation du traitement les concernant, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données la concernant.

**Les personnes concernées disposent également d'un droit d'opposition pour motif légitime et d'un droit d'opposition à la prospection.**

Les personnes concernées disposent également du droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication post-mortem de leurs données à caractère personnel.

En outre, les personnes concernées disposent du droit d'introduire des réclamations auprès de la CNIL.

L'exercice des droits peut s'effectuer :

- Par courrier électronique à l'adresse [info@dahu.com](mailto:info@dahu.com)
- Par courrier postal à l'adresse suivante : SAS FRANCA – 293c Chemin du Mas Metout – 74110 MORZINE

Dans le cadre de l'exercice de leurs droits, les personnes concernées doivent justifier de leur identité par tout moyen. En cas de doute sur l'identité du demandeur, la SAS FRANCA se réserve le droit de demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaire à son identification et notamment une photocopie de sa pièce d'identité.

Les personnes concernées peuvent mettre à jour les informations les concernant en contactant la SAS FRANCA par courrier électronique ou courrier postal.

## **6. RENSEIGNEMENTS & RÉCLAMATIONS**

Le membre peut prendre connaissance de toutes les informations liées à son adhésion au programme (notamment son solde de points, l'historique de ses transactions, ses réservations, ses coordonnées personnelles, ses préférences de séjour, etc.) directement auprès du service des réservations par courriel ([info@dahu.com](mailto:info@dahu.com))

Le Membre peut à tout moment faire une demande de résiliation de son adhésion au programme de fidélité « **La Ruche du Dahu** ». Toute demande de résiliation

d'adhésion au programme doit être effectuée par courriel (info@dahu.com). En cas de résiliation de l'adhésion, la fin de l'adhésion implique :

- Un retrait complet du membre du programme par la clôture du compte fidélité du membre, l'annulation des points cumulés et la fin de l'accès aux avantages du programme
- La fin définitive de toute communication entre le membre et le groupe dans le cadre du Programme de fidélité « **La Ruche du Dahu** ».

## **7. CONTACT**

Pour toute question relative au programme de fidélité, les membres peuvent contacter le Service des Réservations de la SAS FRANCA par courriel à info@dahu.com