

Dispositions générales

1 PRÉAMBULE

1.1 Généralités

Les points Arenas récompensent la fidélité des clients envers la société POSCOM Tour Operating SA (appelée Arenas The Resorts) et ses filiales. Les conditions générales font partie intégrante du programme de fidélité Arenas.

1.2 Ayants droit

La participation au programme de fidélité est exclusivement réservée aux personnes physiques et majeures. Etant donné qu'il s'agit d'un programme de fidélité, les points Arenas ne peuvent être collectés qu'à partir du deuxième séjour. Les personnes faisant ménage commun avec le participant au programme de fidélité profitent des mêmes avantages que lui. Les collaborateurs d'Arenas The Resorts, les responsables de cours ou les personnes qui sont liées à Arenas The Resorts par une relation de mandat ou une relation similaire, ainsi que les personnes qui bénéficient de conditions spéciales, sont habilités à faire partie du programme de fidélité mais ne sont pas autorisés à collecter des points Arenas. Ils bénéficient des avantages au sein du complexe, ainsi que des offres proposées par les partenaires dans le cadre du programme de fidélité.

1.3 Début de la participation

Après avoir passé le premier séjour dans un Arenas Resort, une demande de participation au programme de fidélité peut être effectuée en ligne. L'enregistrement au programme de fidélité est confirmé dans un délai de deux semaines. Arenas The Resorts se réserve le droit de refuser la participation au programme sans en indiquer les motifs. L'affiliation est valable jusqu'à révocation.

1.4 Compte

Le participant reçoit un accès protégé par un mot de passe avec lequel il peut se connecter à son compte sur le site web d'Arenas The Resorts. Sur ce compte se trouvent le solde actuel de points récoltés, ses avantages respectifs, ses dernières activités ainsi que les futures.

2 NIVEAUX

2.1 Généralités

Le programme fidélité comprend les niveaux «Arenas status GOLD» et «Arenas status BLUE». Jusqu'à nouvel avis, le «Arenas status GOLD» est réservé aux anciens actionnaires de POSCOM Ferien Holding SA et à leurs descendants (enfants et petits-enfants majeurs) et doit faire l'objet d'une demande.

3 COLLECTER DES POINTS ARENAS

3.1 Généralités

Les séjours dans les Arenas Resorts suisses sont à réserver directement auprès de l'établissement concerné. Les réservations effectuées auprès de resorts étrangers ne sont pas récompensées par des points Arenas, mais les clients profitent d'avantages sur place. Lors de réservations effectuées via un autre canal de réservation, aucun point Arenas ou avantage n'est donné. Le participant peut ajouter un partenaire à son compte. De cette façon, les points Arenas sont attribués au même profil en ligne. Dans le cas où le participant réserve et paie des chambres destinées à des tiers, il ne reçoit pas de points Arenas pour les chambres et les consommations des tiers. De manière générale, aucun point Arenas ne peut être collecté sur les tarifs spéciaux (ex: rabais de groupe) et sur le montant payé avec les points Arenas. Les points Arenas ne sont pas transmissibles.

3.2 Décompte des points

Le participant se voit attribuer un point Arenas par tranche de CHF 250.- dépensée dans les Arenas Resorts suisses (nuitées dans sa chambre, ses repas, certaines prestations hôtelières). Le montant dépensé est divisé par 250 et arrondi (au chiffre supérieur à partir de 0.5) conformément aux règles internationales en la matière pour calculer le nombre de points Arenas à attribuer. Les prestations fournies hors des Arenas Resorts (par ex. transport, transfert ou forfait de ski) ne donnent pas droit à des points. Les achats de bons cadeaux ne donnent pas droit aux points Arenas, sauf lors d'offres spéciales.

Si un participant sollicite de nouveaux clients pour Arenas The Resorts, il obtient 7 points Arenas par groupe de voyage. La condition préalable est que le client recommandé par le participant n'ait jamais séjourné dans l'un des Arenas Resorts, qu'il signale la recommandation au moment de la réservation et qu'il séjourne au minimum 3 nuitées dans l'établissement.

3.3 Solde de points

Depuis mars 2019, les points Arenas sont automatiquement crédités par voie électronique sur le compte en ligne du participant au programme de fidélité. Cela est effectué dans un délai de 3 jours ouvrables après le retour de voyage du participant. Le participant est responsable de contrôler les points obtenus. Les réclamations doivent être formulées dans les 4 semaines suivant le retour du voyage. Passé ce délai, toute prétention d'une indemnité est exclue.

4 ÉCHANGER DES POINTS ARENAS

4.1 Généralités

Un point Arenas est équivalent à un montant de CHF 10.-. Le participant peut utiliser des points Arenas valables lors du paiement de son prochain séjour dans l'un des Arenas Resorts suisses, respectivement régler une partie des frais de nuitées ou de demi-pension et même d'autres prestations hôtelières. Les points Arenas ne sont pas transmissibles. Tout versement en espèces est exclu.

4.2 Réservation

Le paiement par points Arenas doit toujours être annoncé au moment de la réservation. Les points Arenas sont déduits du compte en ligne au plus tard lors du séjour à l'hôtel. Concernant les points vacances encore valables, la procédure est la suivante: s'agissant de prestations des complexes suisses, les points vacances peuvent être envoyés au préalable par courrier recommandé.

4.3 Prestation

La valeur définie d'un point Arenas est analysée tous les quatre ans, la première fois au 01.12.2022, et adaptée le cas échéant au renchérissement en tenant compte des frais d'exploitation si nécessaire. Si le client paie dans une autre devise que le franc suisse, le taux de change du jour fait foi. En règle générale, au minimum 50% des frais d'hébergement et de demi-pension doivent être réglés sans points Arenas

4.4 Validité

Les points Arenas collectés avec le «Arenas status BLUE» sont valables 3 ans à compter de la date de départ de l'hôtel. Exemple: pour un départ de l'hôtel le 20 mars 2019, les points Arenas sont valables jusqu'au 19 mars 2022. Est prise en compte la date de réservation et non la date du voyage. Les points Arenas cumulés avec le «Arenas status GOLD» ont une durée de validité illimitée.

5 DIVERS

5.1 Abus

L'échange ou la vente de points Arenas à des tiers est interdit. En cas d'abus, Arenas The Resorts se réserve le droit d'exclure la personne incriminée du programme de fidélité.

5.2 Modifications, fin du programme

Arenas The Resorts se réserve le droit de modifier ou de compléter en tout temps les conditions de participation, l'émission des points Arenas, la valeur des points Arenas, et de procéder à tout autre changement relatif au programme de fidélité, ainsi que de mettre un terme au dit programme.

5.3 Aspects juridiques

Le droit suisse est seul applicable. Le for juridique est le siège de POSCOM Tour Operating SA à Berne, Suisse.

5.4 Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales du programme de fidélité Arenas remplacent toutes les versions antérieures à partir d'octobre 2020.