

# **CONDITIONS GENERALES**

## **1-Préambule**

La société Exotismes, société par actions simplifiées au capital de 97.808 euros, immatriculée au RCS de Marseille sous le n° 342 566 155, dont le siège social est situé au 164 avenue Albert Einstein, Technopole de Château-Gombert – BP 136 -13384 Marseille Cedex 13, met en place un programme de fidélité dénommé « Exotismes Club Fidelity » pour les agents de voyages qui permet au titulaire de la carte, en fonction des ventes réalisées d'obtenir, suivant un barème défini, des points donnant droit à des avantages dans les conditions ci-après définies.

Les présentes conditions générales définissent les conditions de participation au programme Exotismes club fidelity.

## **2- Participation au programme**

La participation au programme Exotismes Club Fidelity est gratuite et ouverte exclusivement aux agents de voyages ayant leur adresse située dans un pays n'interdisant pas la participation au programme.

Les personnes morales ne peuvent pas adhérer au programme

Tout agent de voyages souhaitant adhérer au programme Exotismes Club Fidelity doit remplir une demande d'adhésion personnelle.

Tout agent de voyages qui sollicite l'adhésion au programme Exotismes Club Fidelity est réputé avoir pris connaissance de l'intégralité des présentes conditions générales et les accepter expressément. Ces conditions générales sont par ailleurs disponibles sur simple demande auprès d'Exotismes sur le site [www.exotismesclubfidelity.com](http://www.exotismesclubfidelity.com).

Exotismes se réserve à tout moment le droit de refuser l'adhésion au programme de tout agent de voyages qui ne répondrait pas aux critères fixés pour la participation au programme.

La participation au programme Exotismes Club Fidelity est effective dès l'adhésion qui s'effectue par l'inscription du demandeur en ligne sur le site Internet [www.exotismesclubfidelity.com](http://www.exotismesclubfidelity.com).

Lorsque l'adhésion est effectuée en ligne un numéro d'identification individuel sera adressé par e-mail au demandeur en suite de son inscription qu'il peut utiliser dès sa première réservation.

Un compte personnel est créé pour chaque demandeur qui devient alors adhérent au programme.

Il n'est accepté qu'une adhésion par personne donnant lieu à la création d'un seul compte.

Dans le cadre d'une réinscription, il suffira à l'adhérent de se connecter avec ses identifiants sur le site [www.exotismesclubfidelity.com](http://www.exotismesclubfidelity.com) et confirmer son inscription une fois le formulaire rempli et validée.

L'adhérent gardera le même numéro de carte ainsi que tous ses points déjà acquis depuis sa 1ère inscription.

Les réinscriptions doivent être effectuées avant le 30/06/2024 par les adhérents de l'ancien programme de fidélité pour être validées et garder les points acquis. Aucune réinscription ne sera validée au-delà de cette date et le numéro de carte ainsi que les points acquis lors de l'ancien programme seront perdus.

L'adhérent ne pourra céder son compte, le léguer, le transférer ou le combiner avec celui d'un autre adhérent au programme Exotismes Club Fidelity. Tout cumul de comptes de personnes physiques différentes est prohibé. La carte définitive Exotismes Club Fidelity est émise et adressée à l'Adhérent à partir de la première réservation. La carte demeure la propriété exclusive d'Exotismes qui se réserve la faculté d'en exiger la restitution à tout moment.

Tout changement d'adresse, de nom et toute autres indications pouvant être nécessaire au bon fonctionnement du compte devront être notifiés dans les meilleurs délais par écrit à Exotismes qui pourra solliciter de l'Adhérent toute pièce justificative nécessaire ; la preuve de l'information d'Exotismes incombe en cas de litige à l'adhérent.

En cas de perte, de destruction ou de vol, le participant informera Exotismes par écrit dans les 3 mois à compter de la survenance des faits; sa carte d'adhérent Exotismes Club Fidelity sera remplacée gratuitement après transfert de ses points sur un nouveau compte.

### **3-Conditions d'obtention des points**

L'unité de compte est le point.

Les points sont crédités sur le **compte personnel** de l'adhérent en accord avec les termes et conditions générales du programme et du barème des points.

Les ventes permettant l'accumulation de points sont déterminées par Exotismes et pourront être modifiées sans préavis avec application immédiate. Exotismes se réserve le droit d'exclure certains tarifs du programme et d'avertir les adhérents du programme Exotismes Club Fidelity par tout moyen.

Concernant l'éligibilité du programme, les points sont octroyés à l'adhérent à chaque vente sur toutes les destinations avec Exotismes. Pour cumuler des points l'agent de voyages devra communiquer le numéro d'identifiant qui figure sur la carte Exotismes club fidelity lors de chaque vente par téléphone auprès d'un agent de réservation chez Exotismes ou sur le site [www.exotismes.fr](http://www.exotismes.fr).

Les points sont comptabilisés sur le compte de l'agent de voyages qui a effectué la réservation et la confirmation de vente. Les points ne seront crédités définitivement sur le compte de l'agent de voyages qu'une fois le départ du client effectué. Lorsque la réservation et la confirmation ont été effectuées par deux agents différents, seul l'agent ayant effectué la réservation verra son compte crédité.

Sont pris en compte pour l'obtention des points l'avion, le transfert, l'hébergement, la croisière et l'assurance annulation.

Les points ne sont pas octroyés à l'adhérent :

-en cas d'annulation du client

-en cas d'annulation du fait d'Exotismes concernant des événements indépendants de sa volonté (événements politiques locaux, grèves, événements climatiques exceptionnels ou tout autre cas relevant de la force majeure...).

Pour les nouveaux adhérents, un crédit rétroactif n'est pas possible.

Chaque adhérent devra s'assurer personnellement que les points qu'il a obtenus ont bien été crédités sur son compte. Dans le cas où l'adhérent affirme que les points qu'il a obtenus n'ont pas été crédités sur son compte alors qu'il avait bien respecté les procédures de signalement, il devra adresser à Exotismes tout justificatif dans les 6 mois suivant la date à laquelle la vente a été effectuée. Si la réclamation est justifiée, les points seront alors crédités avec effet rétroactif. Par ailleurs, Exotismes se réserve à tout moment le droit d'exiger tout justificatif concernant l'accumulation de points.

Exotismes se réserve le droit de débiter le compte de tout adhérent ayant des points indûment crédités. L'adhérent ne peut voir créditer son compte qu'une seule fois.

Les points crédités à un adhérent du programme Exotismes Club Fidelity sont exclusifs aux clients d'Exotismes et ne sauraient être cumulés, échangés ou convertis dans le cadre d'autres programmes de fidélisation.

Le programme Exotismes Club Fidelity prendra effet au 04/03/2024 et prendra fin au 31/12/2027. Les points obtenus par l'adhérent seront comptabilisés du 04/03/2024 au 31/12/2027.

#### **4- Barème et conditions d'utilisation des points**

Les points sont comptabilisés sur le montant TTC facturé par Exotismes pour une de ses destinations.

L'attribution des points se fait en fonction de la destination et du montant TTC facturés dont le barème est le suivant :

Antilles : 185 euros de vente = 1 point

Océan indien : 165 euros de vente = 1 point

Iles du pacifique : 155 euros de vente = 1 point

Exotismes aura également la possibilité d'offrir des points supplémentaires de fidélité aux adhérents appelés points « bonus » et ce à tout moment du programme de fidélité. Chaque adhérent sera informé par email ou sur le site [www.exotismesclubfidelity.com](http://www.exotismesclubfidelity.com) des modalités d'obtention de ces points « bonus ».

Les points acquis par l'adhérent sont à échanger contre des cadeaux. La liste descriptive des cadeaux et le nombre de points requis pour y avoir droit figurent sur le site [www.exotismesclubfidelity.com](http://www.exotismesclubfidelity.com) dans la rubrique « mon compte ».

L'adhérent pourra faire sa demande de cadeau exclusivement en ligne sur le site [www.exotismesclubfidelity.com](http://www.exotismesclubfidelity.com).

Exotismes mettra ponctuellement en jeu, pour l'ensemble des agents de voyages actifs ayant fait au moins une vente de séjours Exotismes, un cadeau qui sera attribué par tirage au sort.

Le tirage au sort est réservé à chaque agent de voyages inscrit au programme Exotismes club fidelity.

Exotismes se réserve le droit de modifier à tout moment la liste des cadeaux.

Exotismes se réserve le droit de refuser une demande de cadeaux dans le cas où ce dernier ne serait plus disponible chez le fournisseur.

Lors d'une demande de cadeau par un adhérent, Exotismes se réserve le droit de demander une copie de la carte d'identité de l'adhérent afin de vérifier qu'il est bien le titulaire du compte à partir duquel est effectué la demande de cadeau, ou que ce compte correspond bien à une personne physique existante (identifié par ses prénom, nom et adresse postale).

#### **5- Informations et communication**

Un relevé de compte sera envoyé par e-mail, ponctuellement à tous les adhérents. Les coordonnées de chaque adhérent pourront être utilisées à des fins marketing pour des offres spéciales, sauf notification expresse de sa part.

Le cumul des points peut être consulté à tout moment par l'adhérent sur le site [www.exotismesclubfidelity.com](http://www.exotismesclubfidelity.com) à la rubrique « mon compte ».

## **6- Divers**

Tout manquement aux conditions générales du programme Exotismes Club Fidelity par l'adhérent est susceptible d'entraîner son exclusion sans préavis, celle-ci impliquant la perte de valeur de ses points sans qu'aucune indemnité ne puisse à ce titre être versée.

Exotismes se réserve le droit de modifier à tout moment, avec un préavis d'un mois, les conditions générales du programme et notamment les barèmes de points et les conditions générales du programme.

Exotismes se réserve le droit d'annuler le programme avec un préavis de 3 mois.

Tout adhérent constatant la perte et/ou le vol de sa carte Exotismes Club Fidelity devra en informer immédiatement Exotismes par écrit. Exotismes décline toute responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de cette carte.

Les législations de certains pays sont susceptibles d'imposer des restrictions quant aux conditions d'application et/ou de participation au programme Exotismes Club Fidelity. Pour être en conformité avec ces législations, Exotismes Club Fidelity et Exotismes seront en droit d'appliquer immédiatement les nouvelles instructions légales et de modifier son programme en conséquence et sans préavis.

L'adhérent est en droit de ne plus participer au programme Exotismes Club Fidelity. Il devra alors le notifier par email sur le site [www.exotismesclubfidelity.com](http://www.exotismesclubfidelity.com) et restituer sa carte. Les points accumulés seront perdus.

En application de la loi du 6 janvier 1978, un droit d'accès et de rectification aux informations contenues dans les fichiers du programme Exotismes Club Fidelity est assuré.

La loi française sera seule applicable pour l'exécution du contrat et les tribunaux de Marseille seront seuls compétents pour trancher tout différend concernant ce programme