



# PROGRAMME FIDELITE CIEL'AVANTAGE

## Conditions générales d'utilisation

### 1. OBJET DU PROGRAMME

Le Programme de fidélité « Ciel'Avantage » a pour objet de faire bénéficier ses adhérents (les membres) des avantages décrits ci-après lors de leurs séjours dans les campings Ciela Village. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation fidélité décrivent les modalités d'adhésion au programme de fidélité « Ciel'Avantage » par le Client de Ciela Village.

### 2. DÉFINITIONS

**Compte fidélité « Ciel'Avantage » :** le compte de fidélité associé au Programme de fidélité « Ciel'Avantage » ;

**Membre :** le client ayant souscrit en acceptant les présentes CGU du Programme de fidélité « Ciel'Avantage »

**Programme :** le programme de fidélité « Ciel'Avantage » ;

### 3. ADHÉSION AU PROGRAMME

Il est possible d'adhérer au Programme :

- En s'inscrivant en ligne sur le site [www.cielavillage.com](http://www.cielavillage.com), rubrique Programme de fidélité
- Sur l'application Ciela Village
- Par téléphone au +33 (0)422 547 355
- Lors d'un séjour dans l'un des campings Ciela Village, sur demande à l'accueil.

L'adhésion au Programme est gratuite et effective à réception par le Membre d'un email lui confirmant son adhésion et lui communiquant son numéro de compte fidélité « Ciel'Avantage ».

Peuvent adhérer au Programme toutes les personnes physiques majeures ayant la capacité juridique de contracter.

Chaque membre dispose d'un numéro de compte unique « Ciel'Avantage ».

Pour adhérer, le client doit prendre connaissance des présentes CGU et les accepter sans réserve à cet effet.

#### **4. UTILISATION DU COMPTE FIDELITE**

Pour bénéficier des avantages du Programme, le Membre doit indiquer son numéro de compte « Ciel'Avantage » lors de chaque réservation. Le respect de ces dispositions conditionne l'octroi des avantages du Programme.

#### **5. GAIN DE POINTS**

Le cumul des points pourra commencer à partir de l'adhésion au Programme.

Les points des séjours antérieurs à l'adhésion au Programme ne sont pas rétroactifs.

Pour chaque séjour dans un camping Ciela Village, le compte fidélité « Ciel'Avantage » sera crédité de 1 point par euro facturé par le camping au Membre.

Les points sont acquis et consommables 48 heures après la fin du séjour, à condition d'être Membre du Programme avant le départ.

Sont éligibles au gain de points les séjours réservés sur le site [www.cielavillage.fr](http://www.cielavillage.fr), ou sur l'un des sites internet des campings du groupe Ciela Village, ou directement auprès des établissements du groupe Ciela Village.

Seules les dépenses liées à l'hébergement sont éligibles au gain de points.

Les dépenses suivantes ne sont pas éligibles au gain de points :

- Restauration ;
- Location de salle ;
- Vente de prestations extérieures au camping (billetterie, activités extérieures, ou toute autre prestation délivrée par un autre organisme que le camping) ;

Ne sont pas éligibles au gain de points :

- Résidents campings du groupe Ciela Village
- Réservation Groupe
- Réservation via Tour-opérateur
- Réservation via CSE

Offre de bienvenue : 80 points seront crédités au compte « Ciel'Avantage » pour toute nouvelle souscription à compter du 01 mars 2023.

Offre bonus : A compter du deuxième séjour, 80 points seront crédités au compte « Ciel'Avantage » pour tout nouveau séjour dans un camping non visité depuis la souscription au programme, la date de début de séjour faisant foi, sous réserve que lesdits séjours aient bien fait l'objet d'un crédit de point, et ce à compter du 01 mars 2023.

Les points cumulés ne peuvent être ni cédés, ni échangés contre espèces.

## 6. VALIDITÉ DES POINTS

Les points acquis sont valables 36 mois à compter de la date de fin de séjour. Tout nouveau séjour vient prolonger de 36 mois la date de validité des points résiduels crédités sur le compte « Ciel'Avantage » du membre.

## 7. CONSOMMATION DES POINTS

Les points acquis sont convertibles en remise sur les séjours dans les campings de la chaîne Ciela Village selon le barème ci-dessous, dans la limite de 150€ maximum par séjour :

Nombre de points acquis	Montant de la remise
100	5 €
250	10 €
500	20 €
1000	35 €
1500	50 €
2000	70 €
3000	100 €
4000	125 €
6000	150 €

Ces remises sont applicables sur les séjours réservés via les canaux de distribution Ciela : site [www.cielavillage.fr](http://www.cielavillage.fr), sites internet des campings du groupe, par téléphone ou directement auprès des établissements du réseau Ciela Village. Elles sont effectives au moment du paiement de l'acompte du séjour, sous réserve que le séjour soit définitivement confirmé par l'établissement.

Le montant de la remise accordée correspond à la remise palier maximum à laquelle l'adhérent ouvre droit, dans la limite du montant du séjour, et dans son entièreté.

Pour bénéficier de cette remise, le Membre doit :

- Dans le cas d'une réservation sur [www.cielavillage.fr](http://www.cielavillage.fr) ou sur l'application Ciela Village : renseigner son numéro de compte fidélité à l'étape de saisie des coordonnées, et activer sa remise disponible lors de l'étape de paiement.
- Dans le cadre d'une réservation directement auprès du camping : indiquer le numéro de compte « Ciel'Avantage » lors de sa réservation
- Dans le cadre d'un séjour non réservé : indiquer le numéro de compte « Ciel'Avantage » lors de son arrivée à l'accueil du camping

Les consommations suivantes ne sont pas éligibles à la consommation des points :

- Restauration ;
- Location de salle ;
- Vente de prestations extérieures au camping (billetterie, activités extérieures, ou toute autre prestation délivrée par un autre organisme que le camping) ;

Les remises fidélité ne sont pas applicables sur les séjours :

- Résidents
- Groupe
- via Tour-opérateur
- via CSE

La réservation de séjours utilisant des points de fidélité, est valable sur la durée d'ouverture des campings, hormis sur la période entre le 04 juillet 2026 au 29 août 2026.

Les points ne peuvent pas être utilisés pour une réservation sur les hébergements Tribus et de la gamme Exception.

L'utilisation des points fidélité n'est pas cumulable avec toute autre offre promotionnelle.

Les points ne peuvent pas être utilisés pour une réservation ACSI.

En cas d'annulation du séjour, les points débités lors de la réservation du séjour pour bénéficier d'une remise ne peuvent faire l'objet d'une quelconque restitution.

## **8. RÉCLAMATION RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME « Ciel'Avantage »**

Si un Membre constate que ses points n'ont pas été correctement crédités, il peut demander que le solde de points soit ajusté sur présentation de sa facture acquittée dans un délai de 2 mois à compter de sa réclamation par email à : [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com)

## **9. RÉCLAMATION RELATIVE**

### **9.1. Résiliation à l'initiative du Membre**

Le Membre peut décider à tout moment de ne plus faire partie du programme. Pour cela, le membre du Programme « Ciel'Avantage » doit envoyer un email à [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com) indiquant qu'il souhaite résilier son adhésion. Sa radiation sera effective dans le mois suivant sa demande.

### **9.2. Résiliation à l'initiative de Ciela Village**

Toute utilisation contraire aux conditions générales d'utilisation du « Ciel'Avantage » pourra entraîner l'exclusion du Membre du programme « Ciel'Avantage » à l'initiative de Ciela Village.

### **9.3. Effets de la résiliation**

La résiliation entraîne la fin de l'adhésion du Membre au Programme « Ciel'Avantage » et la suppression de la totalité des points cumulés au jour de la résiliation, sans qu'aucune contrepartie ne puisse être demandée par le Membre.

## **10. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles et sur vos droits, consultez notre Politique de Protection des Données en cliquant [ici](#).

## **11. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ET LOI APPLICABLE**

Toute adhésion au Programme implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales d'Utilisation par le Membre.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation peuvent être modifiées.

Le Membre sera préalablement informé des nouvelles conditions générales d'utilisation par tout moyen approprié (site internet, email, communication affichée dans les établissements de la chaîne Ciela Village etc.) dans un délai de trente (30) jours avant leur entrée en vigueur de façon à ce qu'il puisse dans ce délai, mettre un terme à son adhésion. En l'absence de résiliation et au terme de ce délai de trente (30) jours, les nouvelles conditions générales d'utilisation prévaudront sur toute version antérieure et seront applicables.

En tout état de cause, les présentes Conditions Générales prévalent sur tout texte antérieur.

En cas de litige entre le Membre et Ciela Village qui ne serait pas résolu à l'amiable, il saisira le tribunal compétent.