



CONDITIONS GÉNÉRALES

APERÇU DU PROGRAMME FRIENDS L&H

INTRODUCTION

Les présentes conditions régissent le programme de fidélisation Friends L&H (ci-après le programme), propriété de Like Home Madrid S.L., ayant son siège social à Madrid, C/ Príncipe 5, 2B et C.I.F B-86643095 (ci-après L&H Hotels).

Ces conditions détaillent le fonctionnement du programme par les titulaires du programme (ci-après dénommés le(s) titulaire(s)). Le Titulaire aura accès à tout moment aux conditions générales régissant le Programme (ci-après dénommées les Conditions), qui sont mises à jour et en vigueur, en consultant le site web de L&H Hotels, afin d'être informé des Conditions qui lui seront applicables en tant que Titulaire à tout moment et qu'il déclare connaître.

Avec l'acceptation expresse ou, le cas échéant, avec l'acceptation sans nécessité d'une signature conventionnelle des conditions susmentionnées, le titulaire déclare en connaître le contenu et y rester soumis tant que dure sa condition de titulaire du programme.

Le titulaire ne peut bénéficier que des avantages inhérents au programme dans ces établissements et pour les services et tarifs qui sont inclus dans le programme à un moment donné.

L&H Hotels se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes conditions à tout moment, ainsi que de modifier la liste des établissements, des services et des tarifs inclus dans le programme. Ces nouvelles conditions seront mises à la disposition du titulaire de la même manière et sous la même forme que les présentes conditions.

Le Programme est régi à partir de ce moment par les présentes Conditions, et il est expressément déclaré que toutes les conditions générales antérieures du Programme sont annulées et sans effet.



PARTICIPATION AU PROGRAMME

---- Processus d'enregistrement

L'inscription au programme est gratuite.

Les personnes âgées de plus de 18 ans qui ont lu et accepté les conditions de participation au programme peuvent s'inscrire à tout moment par le biais des canaux que L&H Hotels a mis en place à cet effet.

Les canaux pour demander l'inscription au programme et bénéficier des avantages qui y sont associés sont les suivants

- le site www.lhhoteles.com en remplissant le formulaire d'inscription en ligne.
- les hôtels faisant partie du programme en remplissant le formulaire imprimé et en le remettant aux hôtels faisant partie du programme - ou tout autre moyen mis à disposition par L&H Hotels dans lequel le client accepte expressément de faire partie du programme.

Il est essentiel de disposer d'une adresse électronique individuelle valide pour s'inscrire au programme. La même adresse électronique ne sera pas acceptée pour deux ou plusieurs membres.

---- Titulaires de programmes.

Les personnes âgées de plus de 18 ans peuvent être titulaires du programme.

----Catégories FRIENDS L&H

Il existe trois catégories de cartes dans le Programme, en fonction des séjours ou des nuits que le titulaire de la carte a accumulés dans les hôtels participant au Programme au cours de la période allant du 1er janvier au 31 décembre de chaque année, ci-après dénommée la Période.

Le processus général de révision des catégories de programmes sera effectué chaque semaine, en comptant les nuits accumulées au cours de l'année civile précédente. Dans le cas où un changement de catégorie est approprié, les avantages associés à la nouvelle catégorie prendront effet à partir du moment où la catégorisation entrera en vigueur. Dans le cadre de la



Les tarifs de groupe, les réunions et les congrès de longue durée, les équipages d'avion, les agences de voyage et les employés des hôtels L&H sont exclus du processus et ne sont pas inclus à toutes fins utiles. Chaque catégorie vous donnera droit à certaines prestations qui seront décrites sur le site www.lhhoteles.com

Nonobstant ce qui précède, les clients qui ont accumulé le nombre de séjours nécessaires pour accéder à la catégorie supérieure avec des tarifs permettant d'obtenir et/ou d'échanger des points, accéderont automatiquement à leur nouveau niveau sans avoir à attendre l'expiration du délai. Ces clients pourront profiter de leur nouvelle catégorie supérieure jusqu'au 31 décembre de l'année suivante.

L&H Hotels se réserve le droit de modifier la liste des rabais sur les tarifs éligibles. Cette liste peut être consultée via le lien Friends L&H sur www.lhhoteles.com dans les avantages de chaque type de catégorie.

Le programme attribuera les catégories suivantes en application des critères suivants :

- MEMBRE : Cette catégorie sera attribuée aux nouveaux titulaires
- URBAN : Il sera attribué aux titulaires de la carte qui ont effectué 1 à 2 séjours pendant la période.
- SUPERIEUR : Il sera attribué aux titulaires de cartes qui ont effectué 3 à 5 nuits pendant la période
- SPECIAL : sera attribué aux titulaires de la carte qui ont effectué 6 séjours ou plus pendant la période.

L&H Hotels se réserve le droit d'attribuer discrétionnairement l'une de ces catégories, ainsi que d'autres avantages extraordinaires à des groupes de clients, qu'elle peut juger appropriés en raison de leur champ d'activité ou de leur influence, sans qu'ils aient à respecter les conditions énoncées ici.

AVANTAGES DU PROGRAMME

Le programme permettra au détenteur de la carte de bénéficier des avantages, après identification en tant que membre du programme.



Les détenteurs de cartes peuvent consulter les avantages associés à leur catégorie sur le site www.lhhoteles.com. Les prestations sont détaillées ci-dessous :

- a) Obtenir une réduction sur le montant total net de la réservation
- c) Bénéficier des avantages exclusifs, des avantages et des promotions du Programme, selon la catégorie.

Les avantages ne sont pas cumulables avec d'autres programmes de fidélisation et/ou promotions.

Tous les avantages se référant aux tarifs exclusifs de Friends L&H ou de tout autre programme de fidélité, ne s'appliqueront qu'aux réservations effectuées directement sur www.lhhoteles.com, par l'intermédiaire du centre de réservation ou des hôtels de L&H Hotels.

Dans le cas d'accords de collaboration entre L&H Hotels et d'autres programmes de fidélisation externes, le titulaire de la carte doit choisir le programme dont il souhaite bénéficier pendant son séjour à l'hôtel.

Les avantages du programme Friends L&H ne sont accordés qu'aux personnes physiques, qui bénéficient personnellement des avantages de leur adhésion. Les personnes morales ne peuvent s'inscrire au programme ni accumuler aucun type d'avantage, y compris les points émis pour les séjours ou la consommation.



Pourcentages d'accumulation sur la facture d'hébergement :

- URBAN : les clients de LH URBAN peuvent bénéficier d'une réduction de 10 % sur la facture de leur réservation.
- SUPERIEUR : Les clients de LH SUPERIEUR pourront bénéficier d'une réduction de 12% sur leur facture de réservation.
- SPECIAL : Les clients de LH SPECIAL peuvent bénéficier d'une réduction de 15% sur leur facture de réservation.

FRIENDS L&H

Une fois que l'utilisateur s'est enregistré en tant que titulaire du programme, il peut accéder aux pages privées du programme, à condition de s'identifier correctement.

En accédant aux pages privées du Programme, le Titulaire pourra, entre autres : consulter ses réservations et les nuits réservées, voir en détail les derniers mouvements en termes de séjours, apporter des modifications à ses réservations, modifier ses données personnelles, effectuer des réservations, consulter des informations sur le Programme, et effectuer le reste des opérations que L&H Hotels met à la disposition du Titulaire.

L&H Hotels n'est en aucun cas responsable de l'accès abusif d'un tiers aux pages privées du programme, ni de l'utilisation frauduleuse que le titulaire pourrait faire des données ou des informations.



□ L'ANNULATION DE LA PARTICIPATION AU PROGRAMME

La participation au programme n'a pas de date d'expiration, mais le compte peut être annulé, ainsi que la participation au programme, pour l'une des raisons suivantes

(a) A la demande du titulaire

À tout moment, le titulaire peut se retirer du programme L&H FRIENDS. Pour ce faire, il doit communiquer sa volonté expresse d'être retiré du programme par écrit par e-mail à info@lhhotels.com, en fournissant les informations suivantes : nom complet du titulaire, pièce d'identité et adresse e-mail associée à son compte FRIENDS L&H. Cette annulation volontaire implique la perte de tous les avantages et bénéfices automatiquement à partir du moment où votre compte est désactivé et que vous perdez votre statut de titulaire.

b) À la demande de L&H Hotels :

L&H Hotels se réserve le droit de suspendre temporairement ou de mettre définitivement fin à tout titulaire du présent programme dans les cas suivants :

- Lorsque le titulaire n'a pas bénéficié des produits et services offerts par L&H Hotels dans les 12 mois et/ou n'a pas fait de démarche pour les obtenir via la facturation.
- Lorsque le titulaire a fait un usage abusif ou frauduleux du programme : non-respect des conditions générales, paiement irrégulier ou comportement inapproprié à l'hôtel, sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts qui pourrait être déposée par L&H Hotels.
- Lorsque des circonstances de force majeure ou des obligations légales, gouvernementales ou autres rendent nécessaire l'annulation du programme.
- Lorsque la stratégie commerciale de L&H Hotels l'exige.
- En raison du décès ou de la disparition du titulaire du compte Friends L&H.

Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le titulaire de la carte perdra automatiquement les avantages associés au programme, perdant ainsi tous les avantages accumulés. En cas d'annulation due à la stratégie commerciale de L&H Hotels, les titulaires de la carte se verront accorder une période de 6 mois pour profiter des avantages et des bénéfices associés à celle-ci uniquement lors



de leurs prochains séjours au cours de ces mois après l'annulation du programme, le cas échéant.

Dans chacun des cas énumérés à la section b) ci-dessus, étant donné qu'il s'agit d'un programme gratuit pour le titulaire, celui-ci renonce expressément au droit de réclamer des dommages et intérêts à L&H Hotels pour l'annulation du programme.

La vente ou le troc de tout avantage du programme est strictement interdit et entraînera l'annulation immédiate de la carte et de la participation au programme.

RESPONSABILITÉ

L&H Hotels ne sera pas responsable :

- a) pour l'utilisation et/ou la finalité que le titulaire peut donner au programme et à ses avantages
 - b). de toute défaillance de la
Titre
 - c) de toute déficience, défaut de surclassement des membres, traitement des données, etc. non directement imputable à L&H Hotels ou échappant au contrôle raisonnable de L&H Hotels ;
 - d) de tout dommage indirect ou consécutif causé au titulaire qui pourrait résulter de l'utilisation du compte ou de l'un des avantages ou services fournis dans le cadre des présentes conditions ;
 - e) tout dommage résultant de l'utilisation abusive du programme par le titulaire conformément aux présentes conditions
- Les généraux ;
- f) de la fiabilité, de la disponibilité ou de la continuité des services mis à la disposition du titulaire par des moyens télématiques, et exclut donc toute responsabilité pour les dommages et/ou pertes de toute nature qui pourraient être dus au manque de disponibilité, de fiabilité ou de continuité de son site web ou de ses services, bien qu'il s'efforce de fournir, dans la mesure de ses possibilités, une assistance technique à la personne concernée ;
 - g) L&H Hotels n'est pas obligé de contrôler, et ne contrôle pas à l'avance, l'absence de virus ou d'éléments dans les contenus qui pourraient produire des altérations dans le logiciel ou le matériel des utilisateurs ou des personnes qui



visitent les pages Internet, et ne sera donc pas responsable des dommages de toute nature qui pourraient en découler.

LA CONFIDENTIALITÉ ET LA PROTECTION DES DONNÉES. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ.

VOS DONNÉES SÉCURISÉES

Informations conformes à la réglementation sur la protection des données personnelles

En Europe et en Espagne, il existe des règles de protection des données destinées à protéger vos informations personnelles qui sont obligatoires pour notre entité.

Il est donc très important pour nous que vous compreniez parfaitement ce que nous allons faire des données personnelles que nous vous demandons.

Ainsi, nous serons transparents et vous donnerons le contrôle de vos données, avec un langage simple et des options claires qui vous permettront de décider ce que nous allons faire de vos informations personnelles.

N'hésitez pas à nous poser vos questions après avoir lu ces informations.

Nous vous remercions de votre coopération.

Qui sommes-nous ?

ou Notre dénomination : COMME À LA MAISON MADRID SL

o Notre activité principale : la location d'appartements touristiques

o Notre adresse : C/ Principe,5 2 B, CP 28012, Madrid (Madrid)

o Notre numéro de téléphone de contact : 914291440

o Notre adresse électronique de contact : info@lhhotels.com

o Notre site web : www.lhhoteles.com

Nous sommes à votre disposition, n'hésitez pas à nous contacter.



À quoi allons-nous utiliser vos données ?

En général, vos données personnelles seront utilisées pour pouvoir vous identifier et vous fournir nos services.

Elles peuvent également être utilisées pour d'autres activités, telles que l'envoi de publicité ou la promotion de nos activités.

Pourquoi devons-nous utiliser vos données ?

Vos données personnelles sont nécessaires pour pouvoir vous identifier et vous fournir des services, ce qui nous permet d'utiliser vos informations dans le cadre de la loi.

Toutefois, dans certaines situations, nous aurons besoin de votre autorisation préalable pour mener à bien certaines activités, comme par exemple pour vous envoyer de la publicité ou publier votre image sur l'internet. À cette fin, nous vous fournirons un certain nombre de cases qui vous permettront de décider clairement et facilement de l'utilisation de vos informations personnelles.

Qui connaîtra les informations que nous demandons ?

En général, seul le personnel dûment autorisé de notre entité sera en mesure de connaître les informations que nous demandons.

De même, les entités qui doivent avoir accès à vos informations personnelles pour que nous puissions vous fournir nos services peuvent en avoir connaissance. Par exemple, notre banque connaîtra vos coordonnées si le paiement de nos services est effectué par carte ou par virement bancaire.

Pour vous donner un exemple, la loi fiscale vous oblige à fournir au bureau des impôts certaines informations sur les opérations économiques qui dépassent un certain montant.

Si, en dehors des cas mentionnés, nous devons divulguer vos informations personnelles à d'autres entités, nous vous demanderons au préalable votre autorisation par le biais d'options claires qui vous permettront de prendre une décision à cet égard.

Comment allons-nous protéger vos données ?

Nous protégerons vos données par des mesures de sécurité efficaces en fonction des risques liés à l'utilisation de vos informations.

À cette fin, notre entité a approuvé une politique de protection des données et des contrôles et audits annuels sont effectués pour vérifier que vos données personnelles sont en sécurité à tout moment.



- Enverrons-nous vos données à d'autres pays ?

Il y a des pays dans le monde qui sont sûrs pour vos données et d'autres qui ne le sont pas autant. Par exemple, l'Union européenne est un environnement sûr pour vos données. Notre politique consiste à ne pas envoyer vos informations personnelles dans un pays qui n'est pas sûr du point de vue de la protection des données.

Si, pour vous fournir le service, il est essentiel d'envoyer vos données dans un pays qui n'est pas aussi sûr que l'Espagne, nous vous demanderons toujours votre autorisation au préalable et appliquerons des mesures de sécurité efficaces pour réduire les risques d'envoi de vos informations personnelles dans un autre pays.

- Combien de temps conserverons-nous vos données ?

Nous conserverons vos données pendant la durée de notre relation et aussi longtemps que la loi nous y obligera. Une fois que les délais légaux applicables auront expiré, nous procéderons à l'élimination sûre et écologique de vos données.

- Quels sont vos droits en matière de protection des données ?

Vous pouvez nous contacter à tout moment pour savoir quelles informations nous avons sur vous, pour les rectifier si elles sont incorrectes et pour les supprimer une fois notre relation terminée, si cela est légalement possible.

Vous avez également le droit de demander le transfert de vos informations à une autre entité. Ce droit est appelé "portabilité" et peut être utile dans certaines situations.

Pour faire valoir l'un de ces droits, vous devez en faire la demande par écrit à notre adresse, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité, afin que nous puissions vous identifier.

Dans les bureaux de notre entité, nous disposons de formulaires spécifiques pour demander ces droits et nous vous offrons notre aide pour les remplir.

Pour en savoir plus sur vos droits en matière de protection des données, vous pouvez consulter le site web de l'Agence espagnole de protection des données (www.agpd.es).

-Pouvez-vous retirer votre consentement si vous changez d'avis ultérieurement ?

Vous pouvez retirer votre consentement si vous changez d'avis sur l'utilisation de vos données à tout moment.

Par exemple, si vous avez déjà été intéressé à recevoir de la publicité pour nos produits ou services, mais que vous ne souhaitez plus en recevoir, vous pouvez nous en informer en remplissant le formulaire disponible dans nos bureaux.



Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, où pouvez-vous déposer une plainte ?

Au cas où vous comprendriez que votre ont été méconnus par notre entité, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'Agence espagnole de protection des données, par l'un des moyens suivants :

- o Site web : www.agpd.es
- o Adresse postale :
Agence espagnole de protection des données
C/ Jorge Juan, 6
28001-Madrid ou par téléphone :
Tél. 901 100 099
Tél. 91 266 35 17

La formulation d'une réclamation auprès de l'Agence espagnole de protection des données n'entraîne aucun coût et l'assistance d'un avocat ou d'un notaire n'est pas nécessaire.

Nous établirons votre profil ?

Notre politique n'est pas de dresser le profil des utilisateurs de nos services. Toutefois, il peut y avoir des situations où, pour la prestation de services, à des fins commerciales ou autres, nous devons établir un profil des informations vous concernant. Un exemple pourrait être l'utilisation de votre historique d'achat ou de service pour vous fournir des produits ou des services adaptés à vos goûts ou à vos besoins. Dans de tels cas, nous vous tiendrons toujours informé à l'avance et mettrons en œuvre des mesures de sécurité efficaces pour protéger à tout moment vos informations contre les personnes non autorisées qui pourraient chercher à les utiliser à leur propre avantage.

Utiliserons-nous vos données à d'autres fins ?

Notre politique est de ne pas utiliser vos données à d'autres fins que celles que nous vous avons expliquées. Si, toutefois, nous devons utiliser vos données pour différentes activités, nous vous demanderons toujours votre autorisation préalable par le biais d'options claires qui vous permettront de prendre une décision à ce sujet.