Comment cumuler des points ?

Avec votre carte de fidélité, plus vous séjournez dans un hôtel Citotel, plus vous gagnez de points, plus vous gagnez de points, plus vous recevez des cadeaux. **Présentez votre Carte de Fidélité à la fin de votre séjour dans les hôtels Citôtel.**

1 nuitée= 1 point

Chaque nuitée passée équivaut à 1 point. Chaque point est valable deux ans. Au-delà de deux ans, le point est perdu

Comment activer votre Carte de fidélité ?

C'est très simple! Il vous suffit de vous rendre sur l'espace dédié de la Carte de Fidélité sur ce site. Saisissez le numéro figurant sur la Carte et complétez les champs obligatoires.

Le numéro de ma carte n'est pas reconnu lors de l'inscription.

Chaque numéro étant unique, nous vous invitons à vérifier votre saisie lors de l'activation de votre carte.
Si ce problème persiste, nous vous invitons à retirer une nouvelle carte de fidélité. Vous n'aurez ensuite qu'à renouveler l'opération.

Pour enregistrer le(s) point(s) de votre ancienne carte, merci d'utiliser le formulaire de contact (rubrique Nous contacter) pour faire votre demande.

Devez-vous payer une cotisation ou vous engager afin d'utiliser cette carte ?

La carte de fidélité est gratuite (hors le coût normal de la connexion Internet nécessaire à l'activation). Elle ne vous engage en rien. Vous devez juste présenter la carte à la fin de votre séjour afin de cumuler les points Fidélité.

Puis-je activer deux cartes avec une seule adresse e-mail ?

Il faut une adresse mail par carte de fidélité, ce programme étant individuel et personnel. Il n'est donc pas possible d'activer plusieurs cartes avec 1 seul mail.

Pouvez-vous posséder plusieurs cartes à votre nom ?

Vous ne pouvez posséder qu'une carte par personne. Toute nouvelle carte ne pourra être

activée.

Pouvez-vous prêter la carte à vos amis ou à quelqu'un de votre famille ?

Non, la carte est nominative, personnelle et incessible. Elle ne peut être utilisée sans la présence du Titulaire. Un justificatif d'identité pourra vous être demandé.

Comment consulter les points cumulés avec ma carte de fidélité ?

Pour consulter les points cumulés sur votre carte de fidélité, connectez-vous à votre espace. Vous pourrez consulter tous les points cumulés sur votre carte dans la rubrique "Ma carte de fidélité Citôtel

Vos points ne sont pas crédités sur votre Carte de Fidélité.

Avez-vous pensé à présenter votre carte à la fin de votre séjour? Si ce n'est pas le cas, aucun point ne peut être attribué après votre départ. Si vous vous rappelez l'avoir bien présentée, merci de nous contacter par mail afin de vérifier si la carte a bien été enregistrée.

Vous avez perdu le mot de passe vous permettant d'accéder à votre compte Carte de Fidélité.

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez ici puis saisissez votre adresse email pour en

recevoir un nouveau.

L'adresse email saisie doit être celle utilisée pour l'activation de votre carte de fidélité.

Vous souhaitez modifier votre mot de passe

Pour modifier votre mot de passe, connectez-vous à votre espace

Une fois connecté, cliquez sur la rubrique "Mes informations personnelles".

Sous la partie "Mon compte d'accès", deux champs de saisie s'affichent :
- Mot de passe
- Confirmer le mot de passe.

Saisissez votre nouveau mot de passe dans ces 2 champs (saisir deux fois le même mot de passe pour confirmer).
Validez la modification en cliquant sur le bouton « Valider» situé en dessous.
Cette modification sera effective instantanément, lors de votre prochaine connexion, vous devrez utiliser ce mot de passe pour accéder à votre espace personnel.

Vous avez perdu votre Carte de Fidélité.

En cas de perte ou vol de la carte, vous pouvez vous procurer une nouvelle dans les hôtels Citôtel, qu'il vous faudra activer sur internet.
Connectez-vous ensuite à votre espace personnel en utilisant votre identifiant et votre mot de passe habituels.
Une fois connecté, rendez-vous dans la rubrique « Carte perdue / défectueuse » puis suivez les indications à l'écran. Cette modification prendra effet immédiatement et tous vos avantages seront automatiquement reportés sur cette nouvelle carte. De même, votre identifiant et votre mot de passe restent les mêmes. L'ancien numéro de carte quant à lui ne sera plus utilisable.

Si vous retrouvez l'ancienne carte, détruisez là car aucun point ne pourra plus être cumulé dessus.

Votre Carte de Fidélité n'est pas lue.

En cas de carte défectueuse, vous pouvez vous procurer une nouvelle carte dans les hôtels du réseau Citôtel, qu'il vous faudra activer sur internet. Vos anciens points seront alors automatiquement basculés sur votre nouvelle carte.

Vous avez changé d'adresse e-mail.

Pour modifier votre adresse email, veuillez dans un premier temps vous connecter à votre espace personnel (utilisez votre identifiant et votre mot de passe actuels).
Rendez-vous ensuite dans la rubrique « Mes informations personnelles ». Saisissez votre nouvelle adresse. Validez la modification en cliquant sur le bouton « Valider» en dessous. Cette modification sera effective instantanément.

Que faire de votre ancienne carte papier à double volet ?

Envoyez-nous votre ancienne carte fidélité papier à double volet à l'adresse ci-dessous, **en y indiquant le numéro de votre nouvelle carte fidélité**
. Nous nous chargerons de transférer vos points sur votre nouvelle carte fidélité.
CITOTEL
60 rue Claude Bernard
75005 Paris

Où sont les conditions générales du Programme Fidélité Citotel ?

Vous pouvez consulter les conditions générales du Programme Fidélité Citotel en cliquant ici .