



Índice

¿QUIÉNES SOMOS?

¿Qué representa Relais & Châteaux?	4
Los miembros de Relais & Châteaux en el mundo	10
Nuestra organización.....	13

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE SER MIEMBRO?

Promoción de los establecimientos y desarrollo de las ventas.....	15
Comunicación	21
Oferta de productos.....	24
La esencia de la relación con los clientes.....	25
Al servicio de los miembros	26
Activar la familia de socios	27

ÚNASE A NOSOTROS

Criterios de admisión.....	30
Términos y condiciones financieras.....	36
Costes y comisiones de la central de reservas	39



*¿Quiénes
somos*



60 años de historia ...

Desde hace más de 60 años, Relais & Châteaux es un referente único de excelencia en el ámbito de la hostelería y la restauración. No se trata de una cadena, sino de una Asociación de casi 530 establecimientos excepcionales en más de 64 países del mundo.

Nuestra historia es un apasionante relato de hombres y mujeres que invierten en un hotel con encanto o un restaurante de primera clase y que combinan sus fuerzas para compartir su pasión con otras personas.

Cada propiedad se centra en experiencias para el cliente únicas e individuales a través de los valores que representa Relais & Châteaux

“Podría decirse que Relais & Châteaux es una magnífica biblioteca de estilo francés que alberga libros de gran calidad con el mismo título: en honor del placer de vivir”

Olivier Roellinger
Propietario de Maisons de Bricourt, France



Relais & Châteaux Valores y experiencias

Aunque cada propiedad tiene un carácter claramente individual, todos los miembros comparten una filosofía común que se resume en los cinco siguientes valores y experiencias.



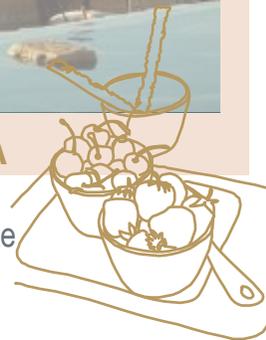
EL ALMA DEL ANFITRIÓN

Cada anfitrión aporta un toque muy personal a su establecimiento y su entorno, y a la acogida, el servicio y la cocina que ofrece. Toda la propiedad baila al son de la música del anfitrión.



EL SABOR DE LA TIERRA

Para nuestros miembros, el territorio local se expresa mediante la arquitectura, el paisaje, las actividades de ocio y la gastronomía exquisita que ofrecen los chefs de Relais & Châteaux.



EL PASAPORTE DE LA AMISTAD

Cada propiedad es única, pero todas ellas comparten los mismos valores fundamentales. Todas ofrecen a nuestros clientes la misma sensación de pertenencia, el mismo deseo de conocer a otros miembros.



UNA CELEBRACIÓN DE LOS SENTIDOS

Los establecimientos de Relais & Châteaux proporcionan un marco natural para el despertar de los sentidos y las sensaciones de bienestar, tanto en el día a día como en las ocasiones especiales.

UN DESPERTAR AL "ART DE VIVRE"

La noción esencial de la filosofía de Relais & Châteaux es que viajar debería ser un proceso de descubrimiento de los placeres del arte de vivir. El objetivo primordial de cada anfitrión de Relais & Châteaux es hacer que nuestros clientes disfruten de estos placeres.



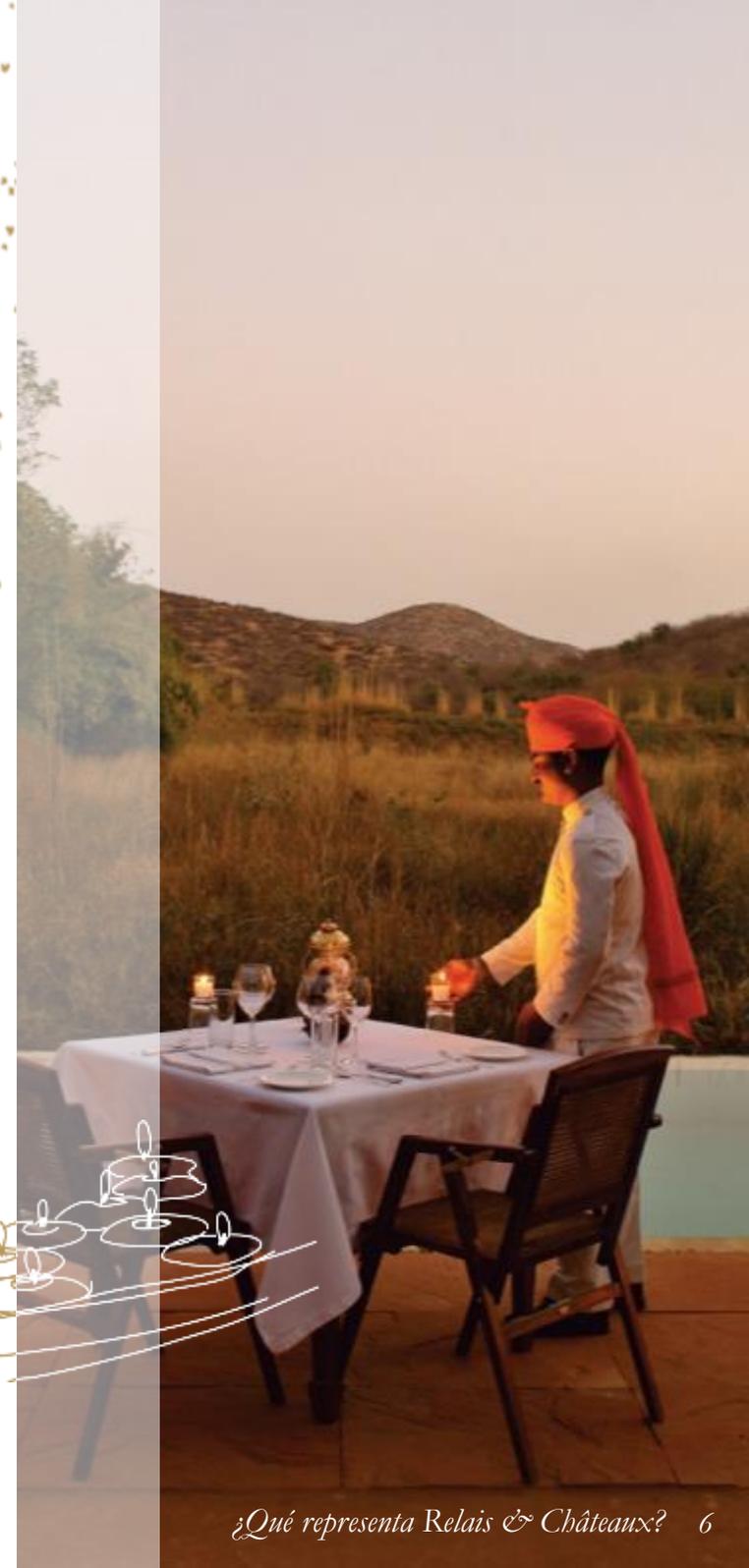
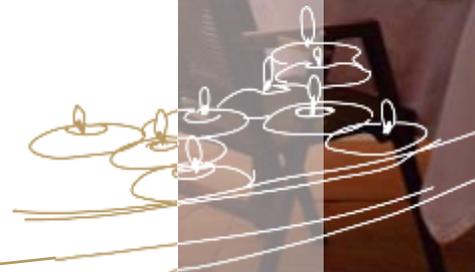
la *calidad*

De acuerdo con nuestros valores, todos nuestros establecimientos se seleccionan gracias a un sistema de calidad que incluye más de 300 criterios de conformidad con ISO 17020.

Un equipo de 10 inspectores en todo el mundo inspecciona cada uno de nuestros establecimientos de forma regular.

Estas auditorías se ven reforzadas por comentarios de nuestros clientes, que se comparten a diario con los miembros de la Asociación.

Cada año se procesan más de 21.000 formularios de comentarios de clientes de Relais & Châteaux.





nuestros compromisos, un movimiento

En Relais & Châteaux, nos esforzamos por ser auténticos artesanos y representantes de la restauración y la hostelería. Nos consideramos tanto herederos como guardianes no sólo de una rica historia cultural de hospitalidad en todo el mundo, sino también de la increíble variedad de las cocinas mundiales.

Como comunidad, como familia de chefs, hoteleros y restauradores, hemos elegido ser fieles a la misión que se nos ha encomendado: preservar y transmitir técnicas culinarias únicas y renunciar a atajos que mermen la excelencia. Porque gracias a este uso de métodos e ingredientes auténticos podemos compartir todo lo bueno y bonito de este mundo.

Porque gracias a estas prácticas y creencias podemos expresar y enriquecer nuestra humanidad.

Sin embargo, esta fuerte sensación de sabor no existe por sí sola ni surge únicamente del plato. Más bien está intrínsecamente asociada al ambiente que nos rodea y a una acogida auténtica y generosa. Esta idea fundamental es la base sobre la que construimos nuestro compromiso de apoyar la gastronomía y la hostelería para dejar un mundo mejor a las generaciones futuras.

el manifiesto

Hacer un mundo mejor a través de la gastronomía y la hostelería

PRESERVAR LA DIVERSIDAD DE LA GASTRONOMÍA Y LA HOSTELERÍA

COMPARTIR NUESTRA PASIÓN POR TODO LO BUENO
Y MARAVILLOSO DE ESTE MUNDO

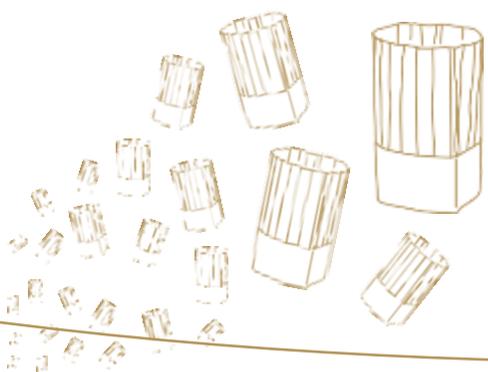
TRABAJAR JUNTOS PARA CREAR UN MUNDO MÁS HUMANO

las Tables

Los establecimientos de Relais & Châteaux reúnen a más de 500 chefs a nivel internacional, incluyendo a algunos de los más prestigiosos del mundo.

Todos ellos comparten una exigencia común: reflejar y promover la increíble diversidad cultural y culinaria de nuestro planeta.

Cada restaurante de Relais & Châteaux es único y conocido por su originalidad y creatividad a la hora de preservar tradiciones.



720 TABLES RELAIS & CHÂTEAUX

328 ESTRELLAS MICHELIN



una *COCINA* de mil colores



DANIEL BOULUD

Restaurante Daniel, EE. UU.

Reconocido por los chefs más famosos, Daniel Boulud y sus establecimientos han recibido los más importantes galardones



GASTÓN ACURIO

Astrid & Gaston, Perú

Este restaurante es el sueño hecho realidad de Gastón Acurio y Astrid Gutsche de compartir su visión contemporánea de la cocina peruana con el mundo entero. Su cocina, fruto de una búsqueda permanente de sus raíces, se inspira en las tradiciones y la biodiversidad de Perú.



KYUNGWON PARK

Si-Wha Dan, Corea del Sur

El eclecticismo y la sutileza de una mujer formada entre Nueva York y Seúl que ahora dirige un restaurante que fusiona el arte y la alta cocina.



ENRICO y ROBERTO CERECA

Da Vittorio, Italia

La cocina de los hermanos Cerea se basa en productos frescos de alta calidad, preparados de un modo tradicional pero beneficiándose de las técnicas de última generación.



MAURO COLAGRECO

Restaurante Mirazur, Francia

Este chef italiano-argentino define su cocina como creativa con un respeto por la frescura de los productos. Una cocina de aquí y de allí, pura y ligera con toques italianos y franceses que refina la cocina mediterránea.



SÉBASTIEN y MICHEL BRAS

Restaurante Bras, Francia

Padre e hijo comparten el mismo universo, la misma visión de la cocina marcada por altas exigencias y pureza. Ambos desarrollan un trabajo en constante evolución.



530 miembros en 64 países

Hoteleros-restauradores

Chefs-restauradores

74 Tables sin habitaciones

28 habitaciones por establecimiento de media

22.000 empleados





el desarrollo de la red de miembros

Nuestra misión consiste en enriquecer la Asociación con nuevos talentos, respetando siempre las normas de calidad y los valores de Relais & Châteaux:

De media, cada año:

34 nuevos miembros se unen a nuestra familia

26 miembros abandonan nuestra Asociación

150 establecimientos se inspeccionan en el marco del desarrollo (prospección y candidaturas oficiales)



Los destinos de Relais & Châteaux



AMÉRICA DEL NORTE
82 miembros



AMÉRICA DEL SUR
22 miembros



EUROPA
207 miembros



ÁFRICA Y MEDITERRÁNEO
26 miembros



ASIA Y OCEANÍA
49 miembros

Nuestra organización

UN EQUIPO CENTRAL

La **Oficina Central, en París**, está compuesta por especialistas que proporcionan servicios a nuestros miembros, ofreciéndoles apoyo para mejorar sus competencias profesionales y contribuir al éxito de sus establecimientos.

(Marketing, E-Commerce, Ventas,
Yield & Support Desk, Servicios a los Miembros)

UN EQUIPO LOCAL

Las **Delegaciones** trabajan en estrecha cooperación con el equipo central y proporcionan ayuda específica para los miembros de una región.

A todos nuestros miembros se les asigna una delegación, que a su vez es apoyada por una oficina cuya misión consiste en promocionar a los miembros y ayudarlos.

En la actualidad contamos con 21 delegaciones en el mundo y 14 oficinas a cargo de esta misión.



*¿Cuáles
son los beneficios
de ser miembro?*



las cifras clave

36

nuevos miembros
en 2015

22.000

empleados

1.800

millones de € de ingresos por ventas
totales de todos los miembros

18

millones de € en ingresos
por cheques regalo

95

millones de € (+ 22%) vendidos
a través de la central de reservas

67

Routes du Bonheur

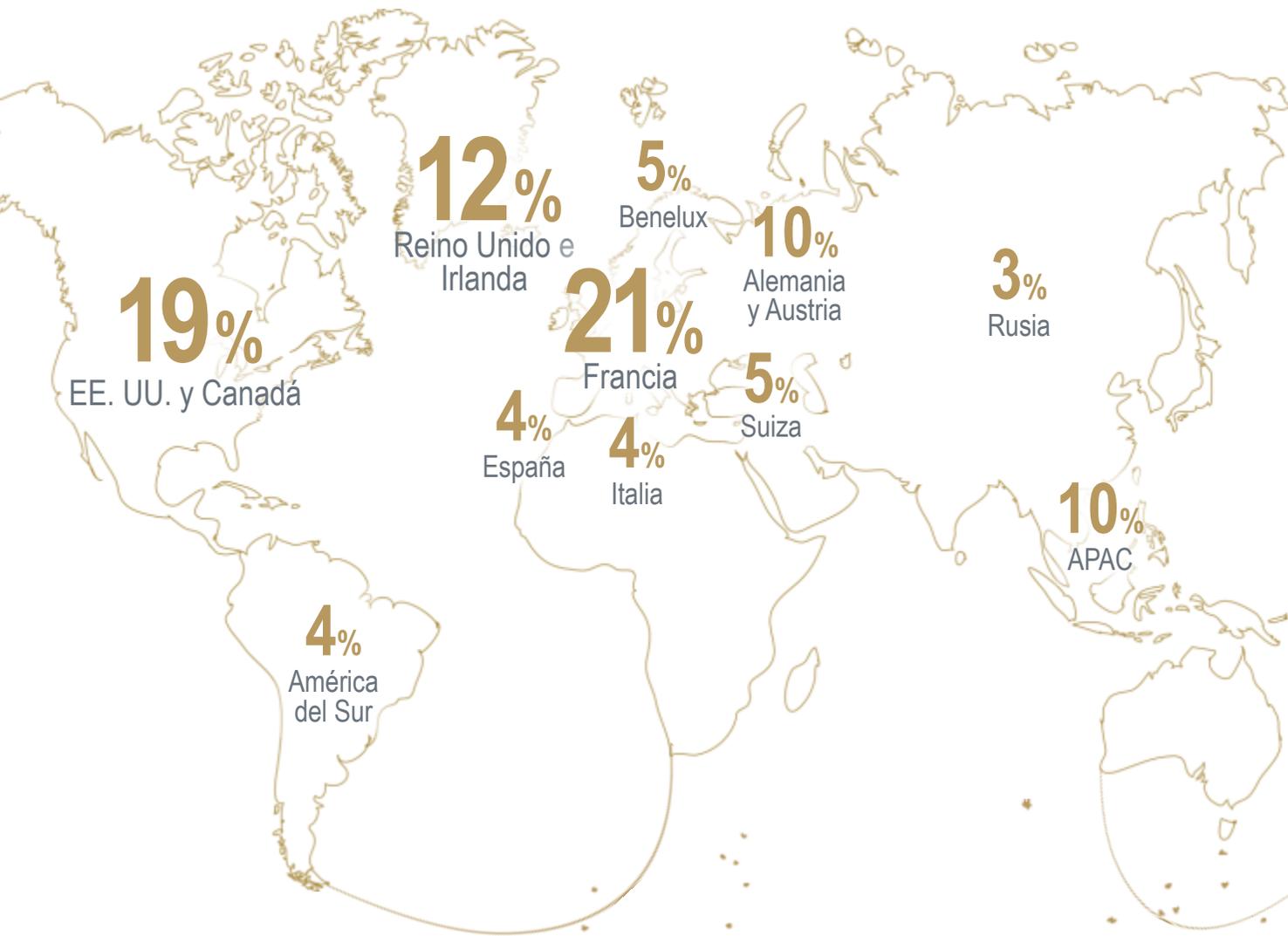
14

cofres regalo Création

236.000

descargas de las aplicaciones para iPad
y iPhone, con una puntuación de 4,5/5

Desglose de los clientes de Relais & Chateaux en 2013

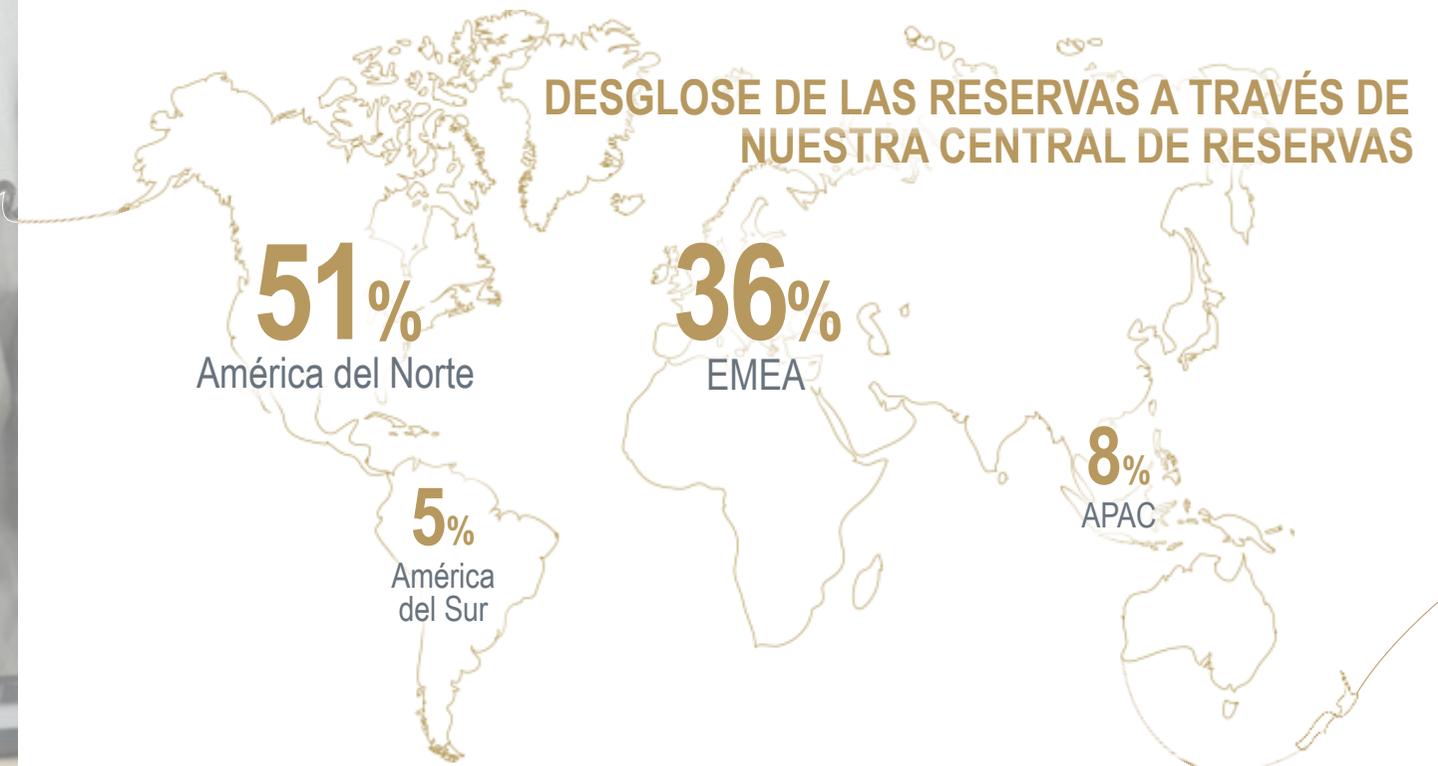




Central de reservas

Volumen generado: 95 millones de EUR en 2013-2014
Crecimiento: +22% en 2014
Más de 51.000 reservas
Más de 112.000 noches reservadas
SynXis: sistema central de reservas

3 importantes canales de reserva:
Agencias de viaje/GDS
Centros de llamadas
Sitios web, aplicaciones móviles



la serie de regalos *Création*

La serie CRÉATION propone nuevas experiencias del “arte de vivir” firmadas por la mano y el corazón de nuestros Maîtres de Maison y Chefs.

Volumen de ventas (finales de junio de 2014):
18,4 millones de EUR

Crecimiento: (+8% nueva serie).

Una serie dedicada a los canales de venta internos (Maison des Relais & Châteaux, sitio web rc.com, departamento de ventas) y otra reservada a distribución minorista (FNAC y otras marcas).

14 cofres regalo en tres universos (gastronomía, estancias, actividades) desde 169 EUR a 1.220 EUR válidos para 2 personas durante 2 años.

Dos series específicamente dedicadas a Suiza y Benelux.

Distribución posible a través de nuestros miembros.

Cheques regalo Création a partir de 100 EUR, disponibles en EUR, CHF, USD y GBP



Promoción

Cada año, Relais & Chateaux invita a sus miembros a participar en ferias y salones profesionales para garantizar la promoción conjunta de sus establecimientos.

En 2013/2014, se organizaron 25 eventos de promoción para los miembros en todo el mundo, permitiéndoles reunirse con profesionales del turismo y representantes de los medios.

La organización de road-shows y exposiciones complementa la promoción de nuestros miembros.

ILTM EN CANNES

ILTM EN SHANGHÁI

PURE EN MARRAKECH

VIRTUOSO TRAVEL MARKET





Eventos culinarios

Los chefs de Relais & Châteaux crean muchas oportunidades de compartir sus conocimientos y su pasión por la gastronomía.

Para celebrar el 60 aniversario de la Asociación, se organizaron casi 200 eventos culinarios en todo el mundo (EE. UU., Europa, Shanghái, Sydney...)

EVENTOS DEL “ARTE DE VIVIR”

150 CENAS A CUATRO MANOS

FESTIVAL GASTRONÓMICO

CELEBRACIÓN DE NUESTRO 60 ANIVERSARIO EN VONNAS



Digital

100.000

aplicaciones iPad
descargadas

136.000

aplicaciones iPhone
descargadas

560.000

visitantes/mes
en el sitio web



20.000
seguidores



58.000
fans



200.000
usuarios



60% del volumen generado: canal digital (59 millones de EUR de los 96 millones de EUR)

Presencia en todos los soportes móviles
(nueva aplicación para iPad y Android)

7 idiomas (novedad: ruso y portugués de Brasil)

Fuerte desarrollo en los medios sociales

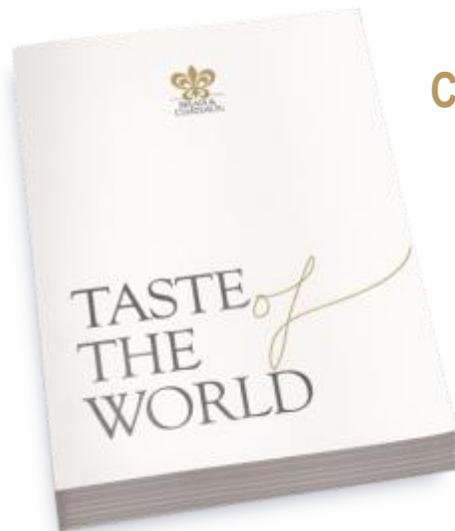


Folletos

Nuestro nuevo libro: The Taste of the World,
le ofrece el modo más bonito de viajar.

Gracias a nuestros Maîtres de Maison y Chefs, quienes mejor saben
cómo transmitir el carácter del lugar, nuestros clientes descubren
la singularidad de las regiones más bellas del mundo.

TASTE OF THE WORLD



CUADERNO DEL VIAJERO



200.000
copias (en 2 años)



300.000
copias al año

5 idiomas: 

LOS MAPAS DE CARRETERAS



160.000
copias

10
versiones

67 Routes du Bonheur





Oficinas de prensa

Nuestra red internacional de oficinas de prensa representa un importante activo para comunicarnos con el mundo. 14 oficinas trabajan integradas en red bajo el amparo de la Dirección de Comunicación en París.

Su misión consiste en promocionar la marca Relais & Châteaux y al conjunto de miembros entre un grupo concreto de medios de comunicación.

6.627

artículos publicados en 1 año

9 millones de €

de valor publicitario

3.700 millones

de contactos



Nuestros productos de valor añadido

Villas y casas privadas, Routes du Bonheur, Seminarios de excepción y destinos spa: Relais & Châteaux garantiza que sus clientes puedan vivir nuevas experiencias, distintas y únicas.

VILLAS Y CASAS PRIVADAS

85 villas en el mundo para una clientela exigente que busca exclusividad

ROUTES DU BONHEUR

Una colección de 67 itinerarios emblemáticos en más de 20 países, respaldados por embajadores reconocidos.

SEMINARIOS DE EXCEPCIÓN

Una colección exclusiva con más de 200 propiedades para disfrutar de una experiencia única entre empleados y directivos en lugares excepcionales.



nuestros clientes

1,8 MILLONES DE CLIENTES AL AÑO

Promedio de edad: 47 años

El 85% elige Relais & Chateaux para ocio.

Tasa de fidelidad muy alta en todo el mundo: >60%

COMUNICACIÓN CONSTANTE

NEWSLETTERS

486.000 contactos

Destinatarios BtoB, BtoC, 5C

3 millones de mailings al año en 6 idiomas

los clientes del Club 5C

11.000 MIEMBROS DEL CLUB 5C



15-20 noches al año

El 50% son titulares de una tarjeta American Express Centurion
(ingresos anuales medios de 1,3 millones de USD)

Duración media de la estancia: 3,8 días



Servicios a los miembros

Gracias a nuestros 14 directores de delegación, mantenemos un contacto privilegiado con nuestros miembros para asesorarles, ayudarles y responder a sus expectativas.

NUESTRA MISIÓN

Optimizar y coordinar con usted el uso de los servicios propuestos por la Asociación.

Garantizar la promoción de nuestras 21 delegaciones y nuestros 530 miembros.

Aumentar el espíritu de familia y la sensación de pertenencia a nuestra Asociación.

Desarrollar los conocimientos y las competencias técnicas de los 22.000 empleados.



La familia de socios

SOCIOS DE IMAGEN

Desde hace muchos años, Relais Châteaux recibe el apoyo de socios reconocidos.

Estas alianzas internacionales potencian la imagen de la Asociación y se firman con marcas mundiales que desarrollan valores comunes (arte de vivir, cultura...) coherentes con nuestro posicionamiento y que disponen de una elevada notoriedad en nuestros mercados prioritarios.

SOCIOS COMERCIALES

También se llevan a cabo actividades de cross-marketing "B to B" y "B to C".
(American Express, Visa, Silversea)



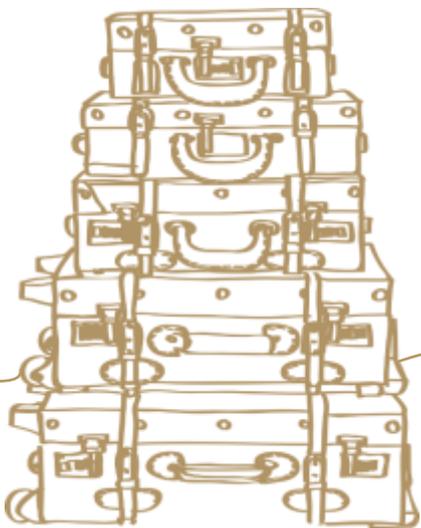
*Únase
a nosotros*





Relais & Châteaux
Crterios de admisión

2014 / 2015



¿Qué categoría puede solicitar



De acuerdo con las disposiciones del Artículo 6 de los Estatutos Sociales,
existen dos categorías de afiliación.

Un miembro puede tener una de las dos categorías de afiliación o ambas.

Miembro Hotelero

Relais & Châteaux

Miembro Restaurador

Table Relais & Châteaux



Los puntos clave

1

Cualquier establecimiento candidato deberá llevar funcionando al menos un año bajo el mismo propietario-sociedad de gestión y/o el mismo director general o responsable del establecimiento.

Sin embargo, el Consejo de Administración podrá aprobar la admisión de un establecimiento candidato que cumpla todos los criterios de admisión de la Asociación si dicho establecimiento tiene un periodo de apertura durante el que puedan organizarse las inspecciones de calidad necesarias.

2

El candidato deberá cumplir la Carta de Calidad de la Asociación aceptando, sobre todo, los valores fundamentales de la Asociación, así como el espíritu y el alma de Relais & Châteaux.

3

El candidato no podrá pertenecer a ninguna organización de marketing competidora ni cadena hotelera, o deberá romper cualquier vínculo de afiliación a estas cadenas una vez que el establecimiento haya sido admitido como miembro de Relais & Châteaux.

De la candidatura a la admisión

Si un establecimiento cumple los términos y condiciones de admisión, deberá seguirse el siguiente procedimiento de candidatura:

1 PREPARACIÓN DEL DOSSIER

La Oficina Central de la Asociación Relais & Châteaux deberá recibir, en su dirección de e-mail candidature@relaischateaux.com, un dossier de candidatura que incluya los siguientes documentos:

Una carta firmada por el propietario en la que exponga los motivos por los que desea convertirse en miembro de Relais & Châteaux.

Los rasgos característicos del establecimiento mencionados con detalle (situación geográfica, descripción de la singularidad, historia del establecimiento,...).

2 VERIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

En función de este dossier, se informará al candidato sobre si su candidatura será examinada. En caso afirmativo, se le pedirá que nos envíe documentación adicional, que se usará para preparar su expediente oficial de candidatura.

El expediente de candidatura requiere una participación financiera por la auditoría de calidad de 25 puntos (consulte las condiciones financieras)

El valor del punto, que fija cada año el Consejo de Administración, se basa en un valor de referencia de 76,65 €.



De la candidatura a la admisión

3 SELECCIÓN

El expediente de candidatura seguirá los siguientes pasos:

Una revisión exhaustiva por parte de la Comisión de la Red.

Una o más auditorías de calidad anónimas y/o oficiales.

Un informe de síntesis.

Una entrevista con el Presidente para comprobar el compromiso del propietario y el alma del establecimiento, pero también para garantizar que el candidato pretende cumplir los valores de Relais & Châteaux.

4 DECISIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración decide si admitir o denegar candidaturas en función de los documentos que figuran en el expediente de candidatura, la auditoría de calidad anónima realizada y la entrevista con el Presidente.

La decisión adoptada por el Consejo de Administración se notificará a los candidatos lo antes posible.



Admisión

PRESENTACIÓN

Los nuevos miembros se presentan oficialmente en el Rendez-Vous Relais & Châteaux, que tiene lugar cada año en noviembre cuando se publica la Guía internacional.

CENTRAL DE RESERVAS Y OTROS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA ASOCIACIÓN

Tras ser admitido, el nuevo miembro puede beneficiarse de todos los servicios que la Asociación proporciona, entre los que figuran la Central de Reservas y la Oficina de Información, los cheques regalo y ofertas especiales, el sitio web y servicios de marketing, teniendo en cuenta el tiempo necesario de formación, configuración y activación de la información en los distintos sistemas de la Asociación y sus filiales.

ESTABLECIMIENTOS MIEMBROS DE OTRAS ORGANIZACIONES

Los establecimientos que sean miembros de una organización de marketing competidora deberán enviarnos una copia de su carta de renuncia. La afiliación a la Asociación impide ser miembro de cualquier otra organización de marketing hotelera. Si los contratos de afiliación firmados con estas organizaciones estipulan un periodo de notificación antes de que la renuncia se haga efectiva, lo cual significa que el establecimiento sigue siendo miembro de dicha organización durante el periodo de notificación, la propiedad tendrá la posibilidad de convertirse en miembro de Relais & Châteaux y podrá utilizar el periodo de notificación para romper todos los vínculos de afiliación con estas organizaciones. Sin embargo, este periodo no podrá superar los dos años. (véase Normas de procedimiento, Artículo 3, procedimiento de candidatura)



Admisión

LOS GRUPOS DE PROPIETARIOS

Relais & Châteaux es una Asociación de establecimientos independientes. No obstante, algunos de nuestros establecimientos miembros pertenecen a grupos de propietarios que deben cumplir estrictos términos y condiciones (véase: Normas de procedimiento, Artículo 8, 8.4).

AFILIACIÓN Y AUDITORÍA DE CALIDAD

Dentro del marco de una auditoría de calidad habitual de los servicios proporcionados por los miembros, todos los establecimientos miembros de la Asociación se inspeccionan por lo menos una vez cada tres años.

Otras herramientas adicionales de seguimiento de la calidad son una revisión trimestral de formularios de comentarios de los clientes y la tramitación de la correspondencia de los clientes.

El hecho de incumplir los criterios de calidad establecidos por estos distintos procedimientos y herramientas puede llevar al Consejo de Administración a expulsar a un miembro.

Esta decisión también podrá adoptarse si no se cumplen las distintas normas estipuladas por la Asociación.

TÉRMINOS Y CONDICIONES FINANCIERAS

Consulte el siguiente documento.





Condiciones financieras

2015 - 2016

Todos los elementos mencionados y facturados se calculan en función de un número de puntos. El valor del punto, que fija cada año el Consejo de Administración, se basa en un valor de referencia de 76,65 €. El número total de puntos se multiplica por este valor de referencia.

EL CANDIDATO

Contribución financiera por los costes del dossier de candidatura, que incluye la auditoría de calidad, por un importe de **25 puntos**, es decir, 1.916,25 EUR sin impuestos

Uno de los requisitos previos para la admisión es cumplir el reglamento financiero de la Asociación

EL MIEMBRO

1. UNA TASA DE ADMISIÓN (que debe pagarse en el primer año)

Miembro Hotelero: 140 puntos, es decir: 10.731,00 EUR sin impuestos

Miembro Restaurador “Table Relais & Châteaux” con una cifra de negocios anual de más de 2 millones de €: **35 puntos**, es decir: 2.682,75 EUR sin impuestos

Miembro Restaurador “Table Relais & Châteaux” con una cifra de negocios anual inferior a 2 millones de €: **10 puntos**, es decir: 766,50 EUR sin impuestos

2. UNA CONTRIBUCIÓN AL FONDO DE GARANTÍA (que debe pagarse en el primer año)

26 puntos que deben pagarse al ser admitido, es decir: 1.992,90 EUR





Condiciones financieras

2015 - 2016

3. UNA TASA DE AFILIACIÓN GLOBAL ANUAL

MIEMBRO HOTELERO RELAIS & CHÂTEAUX

Base de cálculo para la tasa de afiliación: A cada establecimiento hotelero se le asignan **108 puntos de base** con propósitos de cálculo. (es decir: 8.278,20 EUR sin impuestos)

A cada establecimiento con habitaciones* se le asignan:

- **4,7 puntos adicionales por habitación**
- **6,7 puntos adicionales por suite o apartamento**

** En función de las declaraciones transmitidas en el cuestionario anual de información para el año siguiente, devuelto por los miembros para la edición de la Guía de la Asociación.*

Ejemplo para un establecimiento con 20 habitaciones y 9 suites
 $(108 + 4,7 \times 20 + 6,7 \times 9) \times 76,65 = 20.105,30$ EUR sin impuestos

MIEMBRO RESTAURADOR "TABLE RELAIS & CHÂTEAUX"

Para un miembro restaurador Relais & Châteaux **cuya cifra de negocios supere los 2 millones de €**, la tasa de afiliación se reduce a **90 puntos**

$90 \times 76,65 = 6.898,50$ EUR sin impuestos

Para un miembro restaurador, sujeto a la presentación de una declaración de **cifra de negocios anual inferior a 2 millones de €**, la tasa de afiliación se reduce a **60 puntos**:

$60 \times 76,65 = 4.599,00$ EUR sin impuestos





Condiciones financieras

2015 - 2016

4. UNA TASA ANUAL DE DELEGACIÓN

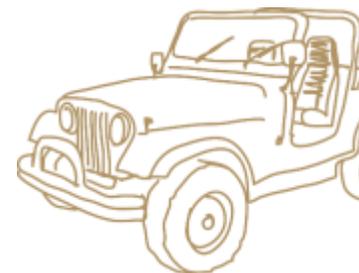
La tasa anual de delegación representa un **10% del valor de la tasa de afiliación global anual** (ver punto 3)

5. TASA DE PARTICIPACIÓN EN EL RENDEZ-VOUS

Todos los miembros están obligados a participar en el Rendez-Vous anual, durante el que tienen lugar las Asambleas Generales. A este respecto, cada miembro paga, junto con las tasas de afiliación, una participación para la Asamblea General.

El Consejo de Administración fija esta tasa de participación cada año en función de un valor de referencia de **14 puntos**. (es decir: 1.073,10 EUR sin impuestos)

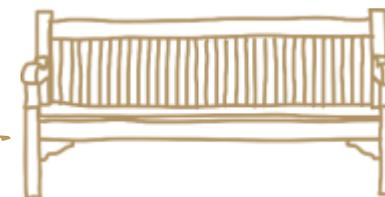
Los términos financieros (total o parcialmente) pueden estar sujetos a cambios por parte de los miembros del Consejo de Administración





Tasas y comisiones
de la central de reservas
de Relais & Châteaux

2015 / 2016



Tasas y comisiones del sistema central de reservas

2015 - 2016

TASAS DE PROGRAMACIÓN

700 EUR sin impuestos

TASAS DE GESTIÓN ANUALES

700 EUR sin impuestos

CANAL DE DISTRIBUCIÓN	TASAS DE RESERVA	COMISIONES (Agencias de viaje y/o proveedores comerciales*)
Voz / Centro de llamadas	7%	10% 8% si es un paquete
GDS / IDS	USD 12,20 por reserva	10% 8% si es un paquete
Sito Web y Aplicación Relais & Châteaux	5%	10% 8% si es un paquete
Guest Connect/Flex Shared Sitio web del establecimiento	GRATIS	N/A
Direct Connect / Channel Connect	USD 4,50 por reserva	Comisión estipulada en el contrato específico entre la OTA y el miembro

*Las tasas de reserva y las comisiones de los proveedores comerciales se expresan sin impuestos (sobre el precio pagado por el cliente). De acuerdo con la legislación aplicable, se facturará el IVA. El mínimo esperado es de un 10% sobre la "tasa publicada" de los miembros o un 8% sobre los paquetes. El miembro es libre de definir un porcentaje más alto en caso de que desee hacerlo. Nunca puede haber doble comisión (agencia de viajes + proveedor comercial Relais & Châteaux); es una o la otra.