

Conditions Générales d'utilisation du Programme Club 5C de Relais & Châteaux

1 OBJET DU PROGRAMME

Le programme Club 5C est un programme de reconnaissance mis en place par l'Association Relais & Châteaux, association régie par la loi française du 1er juillet 1901 et les textes ultérieurs, dont le siège social est situé 58-60, rue de Prony 75017 Paris, France, représentée par son Président en exercice (ci-après « **Relais & Châteaux** ») qui permet aux membres du Club 5C (ci-après le « **Membre** ») de bénéficier des avantages suivants durant leur séjour dans un établissement Relais & Châteaux participant à ce programme : un surclassement (selon disponibilité à l'arrivée), un accueil VIP personnalisé et un Privilège Découverte spécifique à chaque établissement (ci-après les « **Avantages Club 5C** »).

2 APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES

- 2.1 Les présentes Conditions Générales ainsi que les modalités exposées dans le formulaire de demande d'adhésion constituent l'ensemble des dispositions applicables entre le Membre et Relais & Châteaux au titre de l'adhésion du Membre au Programme Club 5C.
- 2.2 La demande d'adhésion au Programme Club 5C implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales d'utilisation. Relais & Châteaux pourra modifier à tout moment ces conditions qui seront opposables au Membre à compter de leur publication sur le site internet et accessibles à l'adresse suivante. Le Membre est donc invité à consulter régulièrement les conditions générales d'utilisation du Programme Club 5C qui sont téléchargeables et imprimables à l'adresse suivante : https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_club-5c_fr.pdf.

3 CONDITIONS D'ADHÉSION

- 3.1 L'adhésion au programme Club 5C est réservée aux personnes physiques âgées de 18 ans ou plus. Les personnes morales (sociétés, associations...) ne peuvent pas adhérer au programme.
- 3.2 Il existe deux manières pour devenir Membre du Club 5C :
 - 3.2.1 L'adhésion peut s'effectuer sur invitation de Relais & Châteaux. La personne invitée recevra un email dans lequel il lui sera demandé d'activer en ligne son profil notamment en complétant ses préférences dans un délai de 3 semaines à compter de sa réception. Son adhésion au Club 5C lui sera ensuite confirmée par email.
 - 3.2.2 Il existe également une procédure de demande spontanée qui s'effectue en complétant un formulaire d'adhésion au Club 5C. Ce formulaire est disponible auprès de Relais & Châteaux sur son site web (www.relaischateaux.com/club5c). Dans ce dernier cas, les demandeurs doivent remplir les critères d'adhésion en vigueur du Club 5C qui consistent à (i) avoir réservé et payé en son nom au moins 15 nuitées et/ou repas dans les établissements Relais & Châteaux dans le monde au cours des 12 mois précédant la date de la demande et (ii) après validation de chaque établissement au sein duquel le demandeur a séjourné. L'adhésion sera automatiquement prise en compte par Relais & Châteaux dès lors que le demandeur à l'adhésion justifiera avoir rempli les critères requis et Relais & Châteaux informera le demandeur de son éligibilité ou de son refus.

S'il est éligible, le demandeur recevra un email dans lequel il lui sera demandé d'activer en ligne son profil notamment en complétant ses préférences dans un délai de 3 semaines à compter de sa réception.

3.3 Dès réception par Relais & Châteaux du profil dûment complété dans le délai indiqué, la personne invitée ou le demandeur à l'adhésion recevra par email la confirmation de son adhésion au Club 5C et son numéro de Membre du Club 5C.

4 L'ADHESION CLUB 5C

4.1 Sous réserve de résiliation anticipée prévue aux termes de l'article 8 des présentes Conditions Générales, le Membre adhère au Club 5C pour une durée de 2 ans à compter de la date d'enregistrement de l'adhésion par Relais & Châteaux.

4.2 L'adhésion au Club 5C est nominative et regroupe l'ensemble des informations communiquées par le Membre lors de l'activation de son profil. A compter de son adhésion, le Membre devra maintenir son profil à jour et immédiatement signaler à Relais & Châteaux toute modification de ses coordonnées.

4.3 Le numéro d'adhésion au Club 5C ne peut être utilisé que par le Membre en personne ; il ne peut en aucun cas être utilisé par un tiers.

5 CONDITIONS D'APPLICATION DES AVANTAGES DU CLUB 5C

5.1 Le Membre bénéficie des Avantages Club 5C sous réserve que l'établissement Relais & Châteaux dans lequel il séjourne participe au Programme Club 5C. Pour connaître la liste des établissements Relais & Châteaux participant au Programme Club 5C, le Membre peut consulter son espace Club 5C sur le site web (www.relaischateaux.com/club5c) ou contacter le Concierge Service Club 5C par téléphone :

- France : 01 76 49 02 02 *
- Allemagne : 69 96 75 91 17 *
- Espagne : 93 317 66 33 *
- Italie : 02 6269 0064 *
- Europe(1) : 00 800 200 000 02 **
- USA/Canada : +1 888 414 4414 **
- Asie-Pacifique : +65 3158 3022 ***
- Autres pays : +33 1 45 72 96 50 ***

(1) Europe : AT/BENELUX/CH/IE/PT/SW/UK - * Prix d'un appel local - ** Numéros verts - *** Prix d'un appel international

5.2. Les Avantages Club 5C sont les suivants :

- Surclassement selon disponibilité : le surclassement de chambre en catégorie supérieure est uniquement valable dans les établissements Relais & Châteaux proposant au minimum trois catégories de chambres et selon la disponibilité à la date d'arrivée du Membre dans l'établissement.
- Accueil personnalisé : il s'agit d'une attention particulière offerte au Membre dès son arrivée dans un établissement Relais & Châteaux participant au Programme Club 5C.
- Privilège Découverte : prestation offerte par chaque établissement Relais & Châteaux participant au Programme Club 5C invitant le Membre à découvrir les richesses

gastronomiques et culturelles de la maison, de la région et/ou du terroir à travers l'un de ses points forts.

5.3 Les Avantages Club 5C ne sont pas applicables dans le cadre d'événements et offres promotionnels proposés par Relais & Châteaux, ni cumulables avec ceux associés à une offre promotionnelle Relais & Châteaux, commercialisée par un tour opérateur ou une agence de voyages.

5.4 Relais & Châteaux se réserve le droit de modifier les Avantages Club 5C à tout moment, sans préavis.

5.5 Pour pouvoir profiter des Avantages Club 5C dans les établissements Relais & Châteaux concernés, le Membre doit communiquer le numéro de son adhésion au Club 5C (i) au moment de sa réservation et (ii) à son arrivée dans l'établissement Relais & Châteaux. Les Avantages Club 5C ne pourront être accordés que si la réservation est effectuée par le Membre via :

- le Concierge Club 5C par téléphone,
- le Service de conciergerie American Express Centurion, partenaire de Relais & Châteaux, dans les pays participants au programme Club 5C,
- le site internet www.relaischateaux.com, en étant connecté sur son espace Club 5C,
- l'établissement Relais & Châteaux directement par téléphone ou sur son site internet.

En conséquence, toute réservation effectuée par un autre canal de réservation que ceux énoncés ci-dessus ne permettra pas au Membre de bénéficier de ses Avantages Club 5C.

5.6 Les établissements Relais & Châteaux se réservent le droit de demander un justificatif d'identité au Membre (passeport ou de permis de conduire avec photo) et de refuser au Membre les Avantages Club 5C s'il ne justifie pas de son identité.

5.7 Il est strictement interdit de céder les Avantages Club 5C.

5.8 Les dénominations, marques, logos, dessins et modèles Relais & Châteaux figurant notamment sur les supports du Programme Club 5C sont la propriété exclusive du groupe Relais & Châteaux et bénéficient à ce titre d'une protection légale contre tout usage illicite, notamment contre toute utilisation faite sans l'autorisation de Relais & Châteaux.

6 CONDITIONS DE RENOUVELLEMENT DE L'ADHÉSION

6.1 Sous réserve de l'article 8 des présentes Conditions Générales, si un Membre a réservé via le Concierge Club 5C par téléphone et/ou le site internet www.relaischateaux.com et payé en son propre nom au moins une nuitée dans un établissement Relais & Châteaux durant la période de validité de 2 ans de son adhésion, l'adhésion du Membre sera automatiquement renouvelée pour une période de 2 années supplémentaires. Lors de ce renouvellement, le Membre conservera le même numéro d'adhésion.

6.2 Sous réserve de l'article 8, si un Membre n'a effectué aucune réservation via le Concierge Club 5C par téléphone et/ou le site internet www.relaischateaux.com dans un établissement Relais & Châteaux durant la période de validité de 2 ans de son adhésion, Relais & Châteaux pourra renouveler son adhésion au programme Club 5C de manière discrétionnaire en particulier en tenant compte d'une demande expresse effectuée par le Membre par téléphone ou par email auprès du Concierge Service Club 5C.

7 PROTECTION DES DONNÉES

7.1 RCE en tant que responsable de traitement met en œuvre des traitements de données personnelles ayant pour finalités principales :

- Assurer la gestion et le suivi de l'adhésion du Membre au Club 5C
- Gestion du compte du Membre
- Gestion et suivi de la relation client et des réservations du Membre
- Gestion des demandes de renouvellement de l'adhésion du Membre au Club 5C
- Gestion des demandes et réclamations du Membre;
- Gestion de la résiliation du Membre au Club 5C
- Gestion des avantages Club 5C accordés au Membre
- Gestion de l'accueil et séjour du Membre au sein des établissements Relais & Châteaux dans lesquels il séjourne.
- Gestion et le suivi du programme de fidélisation
- Analyse de la satisfaction et enquêtes
- Amélioration et la personnalisation de ses services
- Gestion de l'inscription à la newsletter
- Sélection, segmentation et profilage marketing,
- Amélioration de la connaissance du Membre
- Sélection et la prospection
- Elaboration de statistiques commerciales
- Gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition
- Gestion des impayés et du contentieux
- Pilotage statistiques et reporting.

7.2 Si le Membre l'accepte en s'inscrivant à la newsletter, RCE pourra vous envoyer par mel et en avant-première ses nouveautés, ses destinations coup de cœur et le Membre pourra bénéficier d'offres exclusives.

7.3 Les données marquées d'un astérisque sur les formulaires de collecte sont obligatoires. Dans le cas où ces champs ne seraient pas remplis, la gestion de l'adhésion et des réservations du Membre, le traitement de ses demandes seront plus difficiles à gérer voire impossibles.

7.4 Ces données sont destinées à RCE, responsable de traitement, à ses services habilités ainsi que ceux de l'association Relais et Châteaux, à ses filiales, aux Etablissements Hôtelières membres de l'Association Relais & Châteaux ainsi qu'aux éventuels sous-traitants de RCE et partenaires.

7.5 Le Membre reconnaît avoir été informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union Européenne, disposant d'une protection équivalente ou n'en disposant pas, à savoir :

- En ce qui concerne les flux à destination des Etablissements Relais & Châteaux : Afrique du Sud, Argentine, Australie, Barbade, Botswana, Brésil, Cameroun, Canada, Chili, Chine, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Equateur, Etats Unis d'Amérique, Fidji, Guatemala, Inde, Japon, Kenya, Lesotho, Liban, Liechtenstein, Madagascar, Maldives, Maroc, Maurice, Mexique, Monaco, Nouvelle-Zélande, Pérou, République dominicaine, Saint-Christophe-et-Niévès, Seychelles, Singapour, Sri Lanka, Suisse, Tadjikistan, Tanzanie, Thaïlande, Turquie, Uruguay, Zambie, Taiwan, Hong-Kong.

Ces flux ont pour finalité par les établissements Relais & Châteaux : la gestion et le suivi des réservations et services associés, amélioration et personnalisation de l'accueil du Membre au sein des établissements Relais & Châteaux par une meilleure connaissance de ses préférences et ses attentes, gestion et suivi relation et animation commerciale fidélisée, gestion et suivi de la relation client et des réservations, gestion et suivi du programme de fidélisation, amélioration et personnalisation de ses services segmentation prospection commerciale reporting et statistiques. Les catégories de données suivantes sont concernées : identification, vie professionnelle, vie personnelle, données de localisation, données sensibles.

Les transferts de données à destination des établissements Relais & Châteaux des pays en-dehors de l'Union Européenne sont encadrés par des conventions de flux transfrontières établies conformément aux clauses contractuelles types de responsable à responsable actuellement en vigueur émises par la Commission Européenne.

7.8 Les données concernant le Client sont conservées jusqu'à la réalisation de la réservation augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription. Les données peuvent également être traitées à des fins de marketing et ce pendant une durée de 3 ans après la fin de la réservation sauf opposition du Client.

Les données des prospects n'ayant pas adhéré au Club 5C sont conservées 3 ans à partir du dernier contact entrant à des fins de prospection commerciale.

Toute personne concernée par le traitement dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement des données la concernant, ainsi que d'un droit d'opposition notamment à la prospection commerciale.

Par ailleurs, le Membre dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à tiers qui sera désigné par Décret.

La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice de ses droits s'effectuent par courrier électronique à l'adresse cil@relaischateaux.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : Relais & Châteaux Entreprise (RCE), Club 5C, 58-60 rue de Prony, 75017 Paris (France), accompagné d'un titre d'identité signé.

Enfin, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et libertés (ci-après « CNIL »).

8 RÉSILIATION

8.1 Relais & Châteaux peut résilier l'adhésion d'un Membre au Programme Club 5C avec effet immédiat si ce Membre ne respecte pas les présentes conditions générales ou commet des actions ou omissions pouvant raisonnablement être considérées par Relais & Châteaux comme étant susceptibles de nuire à la réputation de Relais & Châteaux ou du Programme Club 5C. La résiliation peut également intervenir suite à deux demandes écrites de propriétaires ou directeurs d'établissements Relais & Châteaux.

8.2 En cas de résiliation de l'adhésion d'un Membre au Programme Club 5C, Relais & Châteaux devra écrire au Membre (à l'adresse qui a été communiquée à Relais & Châteaux), pour l'informer de cette résiliation. Relais & Châteaux ne pourra être tenu responsable vis-à-vis du Membre concernant cette résiliation.

8.3 Le Membre pourra également résilier son adhésion au Programme Club 5C en écrivant à Relais & Châteaux soit par email à l'adresse club5c@relaischateaux.com soit par courrier à l'adresse Relais & Châteaux, Club 5C, 58-60 rue de Prony, 75017 Paris (France).

8.4 Relais & Châteaux se réserve le droit de mettre fin au Programme Club 5C sans engager sa responsabilité à condition d'informer dans toute la mesure du possible les Membres au moins un mois à l'avance

9 **RESPONSABILITÉ**

9.1 Relais & Châteaux ne pourra être tenu responsable par le Membre de la modification, de la substitution ou du retrait de quelque Avantage Club 5C que ce soit. Aucune alternative aux avantages actuels du Club 5C ne sera proposée en pareil cas.

9.2 Il est expressément indiqué que les avantages accordés au Membre dans le cadre du Programme Club 5C ne relèvent pas de la responsabilité de Relais & Châteaux mais uniquement des établissements Relais & Châteaux participant à ce Programme, Relais & Châteaux n'assurant que la gestion administrative du Programme sans interférer dans la relation contractuelle existant entre le Membre et les établissements Relais & Châteaux. Ainsi, dans le cas où l'attribution d'un ou plusieurs Avantages du Club 5C ne serai(en)t pas fourni(s) par un établissement Relais & Châteaux participant au Programme à un Membre, l'établissement Relais & Châteaux concerné en supportera l'entière responsabilité, la responsabilité de Relais & Châteaux ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre.

9.2 Le Membre devra dédommager Relais & Châteaux de tout dommage, coût ou perte (y compris les pertes de bénéfiques) résultant d'un manquement aux présentes conditions générales, y compris, mais pas exclusivement, un usage abusif des Avantages Club 5C par le Membre.

10 **GÉNÉRALITÉS**

10.1 Si l'une des clauses des présentes Conditions Générales était déclarée nulle ou non exécutoire, la validité et la force exécutoire des autres clauses des présentes Conditions Générales n'en seraient pas affectées.

10.2 Sauf notification contraire, aucun délai ou défaut de la part de Relais & Châteaux à exercer ses droits en vertu des présentes Conditions Générales ne pourra constituer une renonciation aux dits droits.

10.3 Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française et seuls les tribunaux français sont compétents.

10.4 Si les présentes Conditions Générales sont traduites et en cas de conflit entre la version française et les versions traduites, la version française fera foi.