



INFORMATION PREALABLE

En achetant un service de voyage, vous bénéficiez des droits octroyés par le [code du tourisme](#). Le prestataire de service et le détaillant sont entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, le détaillant dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements en cas d'insolvabilité. Cette protection est souscrite auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité du détaillant.

Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter le paragraphe ci-dessous 'Droits essentiels prévus par le Code du tourisme'.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les Bénéficiaires ou Clients recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage. Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Pour consulter le Code du tourisme : <https://www.legifrance.gouv.fr/>

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES OFFRES CADEAUX RELAIS & CHÂTEAUX

Préambule :

Les offres cadeaux Relais & Châteaux sont commercialisées par Relais & Châteaux Entreprise (« **RCE** »), société par actions simplifiée au capital social de 1.024.515 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 402 003 404, dont le siège social est situé 58-60 rue de Prony, 75017, Paris.

RCE exerce l'activité d'agent de voyages, est immatriculée au Registre des opérateurs de Voyage et de Séjours sous le numéro IM075110112 auprès d'Atout France – 79-81, rue de Clichy – 75009 Paris, justifie d'une garantie financière auprès de l'APST – 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France et est assurée auprès d'HISCOX – 12 quai des Queyries, CS 41177, 33072 Bordeaux.

Pour contacter RCE : Téléphone : +33(0) 1 77 48 14 88 (prix d'un appel local) - E-mail : commercial@relaischateaux.com.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées « **CGV** ») et d'utilisation (ci-après désignées « **CGU** ») s'appliquent :

- i. aux Commandes de chèques cadeaux Relais & Châteaux libellés en Euro, Livre Sterling, Dollar des Etats-Unis d'Amérique et Franc Suisse, soit sous forme de chèque papier (le « Chèque Papier »), soit sous forme de chèque électronique (le « E-Chèque ») (ci-après désignés ensemble le ou les « **Chèque(s)** ») ;
- ii. aux Commandes de coffrets cadeaux Relais & Châteaux, soit sous forme de coffret physique (le « **Coffret Physique** ») soit sous forme de coffret électronique (le « **Coffret Electronique** ») (ci-après désignés ensemble le ou les « **Coffret(s)** ») et
- iii. à l'utilisation des Chèques et Coffrets.

Les Chèques et les Coffrets sont ci-après désignés ensemble ou individuellement les ou l'« **Offre(s) Cadeau(x)** ».

Article 1 Définitions

Bénéficiaire : désigne la personne physique majeure à laquelle est remise une ou plusieurs Offre(s) Cadeau par le Client ou à la demande du Client afin d'être utilisée par lui pour bénéficier des services fournis par un Etablissement.

CGV/CGU : a le sens défini au Préambule.

Chèque : a le sens défini au Préambule et désigne le document sous forme papier ou au format électronique établissant la créance du Bénéficiaire vis-à-vis d'un Etablissement à concurrence du montant du Chèque. Le Chèque est commandé et peut être utilisé auprès d'un Etablissement dans les conditions prévues aux CGV/CGU.

Client : désigne toute personne physique ou morale qui Commande une Offre Cadeau dans les conditions prévues aux CGV/CGU.

Coffret : a le sens défini au Préambule et désigne le document sous forme papier ou électronique établissant la créance du Bénéficiaire vis-à-vis d'un Etablissement pour un ensemble de prestations prévues pour chaque Coffret (nuitées, repas, soins, etc.). Le Coffret est commandé et peut être utilisé dans les conditions prévues aux CGV/CGU, auprès de l'Etablissement ou d'un des Etablissements désigné(s) dans le Coffret.

Commande : désigne la commande par le Client d'un Chèque ou Coffret dans les conditions prévues aux CGV/CGU.

Etablissement : désigne un établissement membre de l'association Relais & Châteaux auprès duquel peut être utilisé un Chèque, et dans certains cas, un Coffret.

Article 2 Application des conditions générales de vente et d'utilisation (CGV/CGU) au Client et au Bénéficiaire

Les présentes CGV et CGU s'appliquent :

- D'une part, s'agissant des CGV, à la vente d'Offres Cadeaux effectuée tant en France qu'à l'étranger, par le biais des canaux de ventes Relais & Châteaux, à savoir :
 - En ligne, sur le site internet édité par RCE, le cas échéant après une redirection depuis une boutique en ligne sur un réseau social (tel que Facebook ou Instagram) ;
 - Par téléphone ou correspondance, auprès du service commercial de RCE ;
 - Dans un magasin physique exploité par Relais & Châteaux.Dans le cas d'une vente d'Offres Cadeaux effectuée dans un magasin physique ou sur un site internet de vente en ligne exploité par un tiers, le Client est invité à consulter les conditions générales de vente dudit tiers, qui seront applicables.
- Et d'autre part, s'agissant des CGU, à l'utilisation d'Offres Cadeaux et ce quel que soit le canal de vente par lequel l'Offre Cadeau a été acquise, à savoir :
 - En ligne, sur le site internet édité par RCE ;
 - Par téléphone ou correspondance, auprès du service commercial de RCE ;
 - Dans un magasin physique exploité par Relais & Châteaux ; ou
 - Dans un magasin physique ou sur un site internet de vente en ligne exploité par un tiers.

Les présentes CGV/CGU ont en outre vocation à régir les relations entre RCE et :

- D'une part les Clients faisant l'acquisition d'une Offre Cadeau ;
- D'autre part, s'agissant des CGU, les Bénéficiaires qui, étant entrées en possession d'une Offre Cadeau, souhaitent l'utiliser en effectuant une réservation au sein d'un Etablissement.

La Commande d'un Chèque ou Coffret par le Client et les conditions de son utilisation par le Bénéficiaire sont régies par les présentes CGV/CGU.

Les Chèques ou Coffrets ne peuvent pas être utilisés par un mineur non accompagné d'une personne disposant de l'autorité parentale.

Le contrat entre RCE et le Client d'une part, et celui entre RCE et le Bénéficiaire d'autre part, est constitué (i) des présentes CGV/CGU, (ii) des conditions particulières applicables au Coffret ou au Chèque objet de la Commande du Client et (iii) le cas échéant, des exigences particulières du Client ou Bénéficiaire que RCE a acceptées.

Les présentes CGV/CGU, ainsi que leurs évolutions ultérieures, sont disponibles en ligne sur le site www.relaischateaux.com (ci-après dénommé le « Site ») et téléchargeables à l'adresse suivante : https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_fr.pdf. Elles accompagnent tout courrier électronique de confirmation de Commande adressé au Client suite à un achat par téléphone auprès du service commercial de RCE. Elles pourront en outre être adressées par voie postale, e-mail ou télécopie, à toute personne qui en fait la demande (demande à adresser par courrier à l'adresse postale du siège de RCE mentionnée en tête des présentes ou par courriel à : commercial@relaischateaux.com), et pourront également être remises sur demande, en format papier ou par l'intermédiaire d'un QR Code, dans tout magasin physique exploité par Relais & Châteaux. Les présentes CGV/CGU accompagnent

également les devis utilisés dans le cadre de Commandes à distance effectuées par courrier électronique ou postal auprès du service commercial de RCE. Un extrait desdites CGV/CGU figure enfin à l'intérieur des Coffrets Physiques ainsi que dans le packaging des Chèques.

L'utilisation du Site et du Compte client est régie par les Conditions générales de Création de Compte ainsi que par les Mentions Légales disponibles sur le Site.

Les CGV s'appliquent uniquement aux Commandes d'Offres Cadeaux. Pour tout autre produit ou service commercialisé sur le Site, le Client doit se référer aux conditions générales de vente applicables consultables sur le Site.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV/CGU avant la validation de sa Commande (dans le cas d'un achat à distance) ou le paiement de son achat (dans le cas d'un achat en magasin physique). La validation de la Commande (dans le cas d'un achat à distance) ou le paiement du prix (dans le cas d'un achat en magasin physique) vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV/CGU, ainsi que des conditions particulières applicables au Coffret ou au Chèque objet de la Commande du Client à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus et catalogues émis par RCE et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Le fait que RCE ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque de ces conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Les CGV/CGU peuvent être modifiées régulièrement et à tout moment. La version applicable au contrat conclu avec RCE est celle en vigueur à la date de validation de la commande par le Client.

Il est recommandé au Client de télécharger et de sauvegarder et/ou d'imprimer les CGV/CGU communiquées le jour de sa commande, celles-ci pouvant être amenées à évoluer par la suite. Toutefois, les CGV/CGU antérieures à celles actuellement en vigueur et en ligne sur le Site pourront être transmises par RCE sur demande (demande à adresser par courrier à l'adresse postale du siège de RCE mentionnée en tête des présentes ou par courriel à : commercial@relaischateaux.com).

I- Conditions Générales de Vente (CGV)

Article 3 Caractéristiques des produits et services

Conformément aux articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation, et aux articles L. 211-8, L. 211-9 et R. 211-4 du Code du tourisme, les caractéristiques principales des services, en particulier des services de voyage, et les prix des biens et services vendus par voie électronique sont disponibles sur le Site, communiqués au Client lors de la Commande et confirmés dans l'accusé de réception de la Commande. Le prix de Offres Cadeaux est en outre affiché dans les magasins physiques Relais & Châteaux.

Sont communiqués au Client, conformément à l'article L.221-11 du Code de la consommation, les informations prévues à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, préalablement à la conclusion de la Commande et notamment au moyen des présentes CGV.

Article 4 Entrée en vigueur et durée

Le présent contrat entre en vigueur :

- Dans le cas d'un achat dans un magasin physique exploité par Relais & Châteaux : à la date d'achat de l'Offre Cadeau par le Client ;
- Dans le cas d'un achat en ligne, sur le site internet édité par RCE ou dans le cas d'un achat par téléphone ou correspondance, auprès du service commercial de RCE : à la date de Commande par le Client telle que définie aux Articles 5.1 et 5.2 ci-dessous.

Les CGV sont applicables selon les cas (i) jusqu'au versement par RCE de la totalité des sommes revenant à l'Etablissement à la suite de l'utilisation du Chèque ou Coffret ou (ii) jusqu'à l'expiration de la validité du Chèque ou Coffret, prolongée le cas échéant dans les conditions prévues à l'Article 12 ci-dessous.

Article 5 Etapes de la Commande

5.1. Commande en ligne

Afin de réaliser la Commande lors d'un achat sur le Site, le Client devra suivre les étapes suivantes :

1. Se rendre sur le Site ;
2. Suivre les instructions du Site et, notamment, se créer un Compte client ;
3. Vérifier les éléments de la Commande et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs ;
4. Confirmer la Commande et l'engagement de payer le prix ;
5. Suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour payer le prix, étant précisé que le prix peut alors être réglé par carte bancaire (débitée immédiatement ou de manière partiellement différée avec le service 3X Oney) ou par le biais de l'utilisation d'un service de cagnotte en ligne disponible sur le Site ou d'un site tiers accepté comme moyen de paiement sur le Site. Le prix peut en outre être réglé de manière différée, par l'envoi d'un chèque (à l'ordre et à l'adresse indiquée lors de la phase de paiement) ou par l'émission d'un virement bancaire (sur le compte désigné lors de la phase de paiement).

En cas de règlement immédiat (par carte bancaire ou par service de cagnotte en ligne), suite à la confirmation du paiement, le Client reçoit par voie électronique et sans délai un accusé de réception valant confirmation de la Commande. En cas de règlement différé (par chèque bancaire, avec le service 3X Oney ou par virement), le Client reçoit cet accusé de réception valant confirmation de la Commande dans les meilleurs délais à la réception du complet paiement par RCE ou après confirmation de l'octroi de la solution de financement en 3X Oney par Oney Bank, le cas échéant.

En cas de difficulté dans la finalisation dans la Commande et dans la transmission du paiement, le Client peut contacter le service commercial de RCE (+33(0) 1 77 48 14 88 - prix d'un appel local). Celui-ci pourra alors assister le Client, le cas échéant en recueillant ses données de carte bancaire afin de finaliser la Commande pour son compte.

Le Client reçoit également par la suite par voie électronique, à l'adresse de courrier électronique indiquée lors de la Commande :

- Dans le cas d'un Coffret Electronique : un courrier électronique comprenant le Coffret et contenant les éléments nécessaires à son utilisation par le Bénéficiaire ;
- Dans le cas d'une commande de E-Chèque : un ou plusieurs courriers électroniques comprenant les éléments nécessaires à l'utilisation des E-Chèques par le Bénéficiaire ; ou
- La confirmation de l'expédition de la Commande dans le cas d'un Coffret physique ou de Chèques Papier. Dans ce cas, la livraison aura lieu à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la Commande.

RCE s'engage à honorer la Commande uniquement dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité, RCE s'engage à en informer le Client et à lui rembourser le prix payé.

Toutefois, conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation, RCE se réserve le droit de refuser la Commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une commande antérieure.

5.2. Commande à distance effectué auprès du service commercial de RCE

Le Client peut également passer Commande auprès du service commercial de RCE, qui peut être joint de plusieurs manières :

- Par téléphone, au +33(0) 1 77 48 14 88 (prix d'un appel local) ;
- Par courrier électronique (commercial@relaischateaux.com) ;
- Par courrier postal, à l'adresse mentionnée en tête des présentes.

- Lors d'un achat **par téléphone**, le Client devra préciser quelle Offre Cadeau il souhaite commander, indiquer ses coordonnées et adresses de facturation et de livraison, le mode de livraison choisi, et s'acquitter du prix de l'Offre Cadeau et des frais de livraison correspondants par carte bancaire, en fournissant ses informations de carte bancaire sur le dispositif de paiement sécurisé fourni par RCE. La fourniture de ses informations de carte bancaire par le Client vaut alors validation de sa Commande et consentement au paiement du prix indiqué.

Le Client reçoit ensuite, par voie électronique ou postale, une confirmation de Commande contenant :

- Un rappel des caractéristiques principales de la Commande (notamment son contenu et son prix) ;
- Un exemplaire des présentes CGV / CGU ;
- Un formulaire de rétractation.

- Lors d'une demande d'achat par **courrier électronique** ou **par courrier postal**, le Client devra dans un premier temps solliciter l'envoi d'un bon de commande, en précisant les modalités selon lesquelles il souhaite recevoir ce bon.

Il se verra ensuite adresser le bon de commande, puis un devis, accompagné d'un extrait des présentes CGV / CGU ainsi que d'un formulaire de rétractation par le service commercial de RCE. Il lui appartiendra alors de remplir ce bon de commande et de le retourner au service commercial RCE par courriel ou par courrier postal, l'envoi du bon de commande complété par le Client valant alors validation de sa Commande. Le Client devra notamment préciser sur le bon de commande le moyen de paiement choisi – le prix pouvant être réglé par carte bancaire, par chèque ou par virement bancaire – étant précisé que :

- (i) dans le cas d'un paiement par carte bancaire, le Client devra contacter le service commercial de RCE (+33(0) 1 77 48 14 88, prix d'un appel local), suite à l'envoi de son bon de commande complété, afin de procéder au paiement sur le dispositif de paiement sécurisé qui lui sera fourni par RCE ;
- (ii) dans le cas d'un paiement par chèque, celui-ci devra être libellé à l'ordre de RCE et joint à l'envoi du bon de commande complété ;
- (iii) en cas de paiement par virement bancaire, le Client devra procéder à un virement sur le compte bancaire dont RCE fournira les coordonnées sur simple demande, en précisant dans le libellé du virement le nom ou la raison sociale du Client.

RCE n'est lié que sous réserve d'une confirmation de la Commande écrite et signée du Client et, en toute hypothèse, du versement intégral du prix.

Suite à la réception du paiement par RCE, l'Offre Cadeau sera expédiée au Client ou au Bénéficiaire à l'adresse indiquée sur le bon de commande.

RCE s'engage à honorer la Commande uniquement dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité, RCE s'engage à en informer le Client et à lui rembourser le prix payé.

Toutefois, conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation, RCE se réserve le droit de refuser la Commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une commande antérieure.

5.3. Commande en magasin

Lorsque la Commande se fait dans un magasin physique, celle-ci est conclue instantanément lors de paiement du prix par le Client (par espèces, chèque ou carte bancaire, ou, dans le cas d'une vente dans un magasin appartenant à un tiers, selon les modalités de paiement acceptées par ledit tiers).

Article 6 Prix et facturation

6.1 Prix

Les prix des Coffrets sont payables uniquement en Euros, toutes taxes comprises. Sur le Site, leurs montants sont affichés dans la devise choisie par le Client, à titre indicatif, et estimés selon le taux de change en vigueur par rapport à l'Euro. Toutefois, seuls les prix indiqués en Euros font foi.

Les Chèques sont édités en Euros, Livres Sterling, Dollars des Etats-Unis d'Amérique et Francs Suisses. Les prix pour les Chèques édités en Livres Sterling, Dollars des Etats-Unis d'Amérique et Francs Suisse, sont payés en Euros sur le Site après conversion selon le taux de change de la Banque de France (parités fin de mois). Le taux de change applicable sera actualisé mensuellement au premier jour ouvrable de chaque mois

Au moment de la validation de la Commande, le prix à payer s'entend toutes taxes comprises, sauf éventuelle application de taxes de séjour qui pourront être collectées en supplément par les Etablissements auprès des Bénéficiaires.

Les Offres Cadeaux sont fournies au prix en vigueur au moment de la passation de la Commande.

Les frais de port sont à la charge du Client et sont facturés en supplément et indiqués avant la validation de la Commande.

RCE assure le règlement des Offres Cadeaux directement auprès des Etablissements.

Les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site restent à la charge exclusive du Client.

6.2 Facturation

Une facture est établie pour chaque Commande.

Dans le cas de l'achat d'un Coffret Physique ou d'un Chèque Papier, la facture est adressée au Client en même temps que la livraison de son Offre Cadeau. Dans le cas d'un Coffret Electronique, le courrier électronique de confirmation de Commande adressé au Client intègre la facture.

Dans le cas d'un achat à distance auprès du service commercial de RCE, la facture sera adressée au Client par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Commande.

La facture est libellée en Euros.

Article 7 Paiement

L'acquisition des Offres Cadeaux est réalisée contre paiement par le Client du prix applicable selon le barème figurant sur le Site ou le bon de commande ou des prix affichés en magasins.

Les Offres Cadeaux ainsi que les charges opérationnelles sont payables au comptant.

Les Offres Cadeaux sont des paiements d'ordre et pour compte et, de ce fait, ne sont pas soumis à la TVA. Seules les charges opérationnelles et les éléments de packaging sont soumis à la TVA.

Le prix est payable comptant, en totalité, et conditionne l'envoi de la commande. Il doit être réceptionné par RCE au plus tard 3 (trois) mois suivant la passation de la commande. Passé ce délai, la commande est automatiquement annulée.

Le paiement du prix TTC par le Client s'effectue par l'intermédiaire de l'un des moyens de paiements suivants : carte bancaire, virement bancaire, chèque ou service de cagnotte en ligne.

Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, sauf dans le cas de l'utilisation du service 3X Oney, la transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du Client après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire utilisée par le Client.

L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise RCE à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au prix TTC.

A cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le Client communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte bleue ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel sur le dispositif de paiement sécurisé fourni par RCE.

Dans le cas où le débit du prix TTC serait impossible, la vente serait immédiatement résolue de plein droit et la Commande serait annulée.

Cas particulier : paiement de la Commande en trois fois par carte bancaire à partir de 600€ d'achats jusqu'à 4 000€ avec Oney Bank.

Oney Bank, partenaire de RCE, propose aux Clients une solution de financement dénommée 3x Oney, qui permet de payer leurs achats de Coffrets de 600€ à 4 000€ en 3 fois avec leur carte bancaire.

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr

Conditions : Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Modalités de souscription : Après avoir finalisé sa Commande de Coffret, il suffit au Client de cliquer sur le « bouton paiement en 3x Oney par carte bancaire ».

Les données à caractère personnel du Client relatives à la Commande sont alors automatiquement transmises à Oney, et le Client est redirigé vers la page internet 3x Oney de Oney, affichant le récapitulatif détaillé de sa Commande et la demande de financement personnalisée, qu'il doit ensuite valider.

Le Client saisit ses informations personnelles ou, s'il dispose d'un compte 3x Oney, s'identifie au moyen des identifiants de connexion liés à son compte 3x Oney. Le Client prend connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles il souhaite souscrire, qui lui sont fournies sous format PDF afin qu'il puisse les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter.

Le Client notifie ensuite son acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Le Client reconnaît que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Client et Oney Bank.

Si le Client demande à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport avec sa Commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de sa demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.

Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement en 3x Oney. Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à son crédit.

Fonctionnement : Le paiement en 3 fois par carte bancaire permet au Client de régler la commande effectuée sur le Site de la façon suivante :

- un apport obligatoire d'un montant correspondant à un tiers du prix de la Commande, débité le jour de la confirmation de la Commande, auquel s'ajoutent des frais correspondants à 1,52% du montant total de la Commande (dans la limite de 25€ maximum) ;

- deux mensualités, correspondant chacune à un tiers de la Commande, prélevées à 30 et 60 jours après,

Le TAEG applicable à la solution 3X Oney est accessible [ici](#).

Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles : Pour le paiement en 3 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 600€, apport de 200€, puis 2 mensualités de 200€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€.

Article 8 Modification de la Commande

Les Commandes ne sont définitives qu'après versement intégral du prix par le Client, lequel a préalablement pris connaissance et accepté les présentes CGV/CGU, ou après confirmation de l'octroi de la solution de financement en 3X Oney par Oney Bank, le cas échéant.

L'expédition ou la remise des Chèques et Coffrets (en ce compris la remise électronique du Coffret Electronique ou du E-Chèque) étant effectuée dès le règlement par le Client de la somme exigible (ou après confirmation de l'octroi de la solution de financement en 3X Oney par Oney Bank, le cas échéant), aucune annulation de Commande ou demande de remboursement ne pourra être acceptée, sauf dans l'hypothèse où le Client bénéficie du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation (c'est-à-dire lorsque le Client est un consommateur ayant fait l'acquisition à distance d'une Offre Cadeau – par le biais d'un achat sur le Site ou d'un achat à distance auprès du service commercial de RCE) ou, pour les professionnels, de son extension prévue à l'article L. 221-3 du Code de la consommation. Dans ces hypothèses, le droit de rétractation s'exerce dans les conditions prévues à l'Article 9 des présentes.

Article 9 Droit de rétractation

Lorsqu'il bénéficie d'un droit légal de rétractation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation dans les conditions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation et par le biais du formulaire mis à sa disposition par RCE ([télécharger le formulaire ici](#)) à l'adresse :

Relais & Châteaux Entreprise
Service Commercial
58-60, rue de Prony
75017 Paris

Le délai de 14 jours se compte en jours calendaires suivant (i) la date de réception ou du retrait de la Commande pour les Commandes retirées en boutique ou livrées par voie postale ou (ii) la date de Commande pour les Coffret Electronique. Dans le cas où le délai expire un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Lors de l'exercice de ce droit :

- **Lorsque l'Offre Cadeaux commandée est un Chèque Papier ou un Coffret Physique :**

Les frais de retour sont à la charge du Client. Seuls les Chèques Papier et Coffrets Physiques retournés dans le délai indiqué ci-dessous et en parfait état pourront être remboursés.

Dans le cas où le Client exerce son droit de rétractation, les Chèques Papier et Coffrets Physiques devront être retournés dans les 14 jours suivant la notification de la rétractation à RCE à l'adresse suivante :

Relais & Châteaux Entreprise
Service Commercial
58-60, rue de Prony
75017 Paris

- **Lorsque l'Offre Cadeaux commandée est un Coffret Electronique ou un E-Chèque :**

Le Coffret Electronique ou le(s) E-Chèque(s) sera(seront) désactivé(s) dans un délai de 72 heures à compter de la réception par RCE du formulaire de rétractation, et aucun frais de retour ne sera facturé au Client.

Le Client s'interdit d'utiliser ou de tenter d'utiliser son Offre Cadeau après avoir envoyé à RCE le formulaire emportant exercice de son droit de rétractation.

ATTENTION : il est précisé que dans le cas où l'Offre Cadeau aurait été utilisée pour réserver une prestation ***préalablement à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours précité***, cette utilisation vaudra demande d'utilisation immédiate et intégrale de l'Offre et renonciation au droit de rétractation du Client.

Tout retour effectué dans les conditions du présent article donnera lieu au remboursement de la totalité de la somme versée par le Client dans un délai de 14 jours à compter de la réception du retour de l'Offre Cadeaux par RCE ou de la désactivation du Coffret Electronique ou du E-Chèque, le cas échéant.

Si le paiement a été effectué par carte bancaire, par virement bancaire ou par chèque, le remboursement consistera en un re-crédit du compte ayant servi au paiement.

Si le paiement a été effectué par le biais d'un service de cagnotte en ligne, le remboursement consistera en un re-crédit par virement sur le compte bancaire communiqué par le Client.

Dans le cas où le paiement a été effectué en partie avec le service 3X Oney, le droit de rétractation exercé à l'égard de la Commande entraînera l'annulation de la solution de paiement souscrite auprès d'Oney Bank.

A l'inverse, dans l'hypothèse où le Client choisirait d'exercer son droit de rétractation à l'égard de la seule solution de paiement souscrite auprès d'Oney Bank, la Commande correspondante sera maintenue, sauf si le Client exerce également son droit de rétractation de la Commande auprès de RCE, dans les conditions indiquées ci-dessus. Dans l'hypothèse où le Client n'exerce pas son droit de rétractation de la Commande, celui-ci s'engage à verser le solde du prix de la Commande auprès de RCE par chèque, virement bancaire ou par carte bancaire auprès du service commercial de RCE (joignable au +33(0) 1 77 48 14 88), et ce dans un délai de quinze (15 jours).

Article 10 Livraison

10.1. Modalités

La livraison est effectuée après réception du versement intégral du prix, ou confirmation de l'octroi de la solution de financement en 3X Oney par Oney Bank, le cas échéant, au choix du Client :

- Soit par la remise directe du Coffret et/ou Chèque au Client, lors de l'achat ou du retrait dans un point de vente. Il est précisé que cette dernière option de retrait dans un point de vente en cas de Commande à distance (« click & collect ») n'est ouverte que (i) aux Clients ayant procédé à leur achat à partir du Site et l'ayant réglé par carte bancaire ou par le biais d'un service de cagnotte en ligne et (ii) aux Clients professionnels ayant procédé à leur achat à distance auprès du service commercial de RCE. Dans le cas du click & collect, la Commande restera à disposition du Client dans le point de vente pendant un délai de trois mois suite à la validation de la Commande. Au-delà de ce délai, si le Client n'a pas procédé au retrait de sa Commande, celle-ci sera considérée comme annulée, et il sera procédé au remboursement de son prix.
- Soit par envoi postal, aux frais du Client ;
- Soit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse de courrier électronique indiquée par le Client, dans le cas d'un Coffret Electronique ou d'un E-Chèque.

L'envoi de la Commande peut être effectué, au choix du Client et à ses frais, à son adresse personnelle ou directement aux Bénéficiaires nommément désignés et identifiés dont il fournit l'adresse. Le montant des frais de livraison dépend du montant de la Commande et du mode de livraison. Le Client est seul responsable d'un défaut de livraison dû à un manque d'indication lors de la Commande. Les détails et coûts de livraison sont disponibles ici et sont indiqués au Client avant la validation de la Commande.

10.2 Délais

Les délais de livraison sont disponibles sur le Site et peuvent varier en fonction de la disponibilité des Offres Cadeaux ayant fait l'objet de la Commande. Ils s'entendent en jours ouvrés et correspondent aux délais moyens de préparation et d'acheminement de la Commande sur le territoire. Ils sont déterminés en fonction de la zone de livraison.

Les délais de livraison courent à compter de la date de confirmation de la commande par RCE pour les paiements par carte bancaire sur le Site et à compter de l'encaissement du règlement par RCE pour les autres moyens de paiement. L'expédition des Chèques Papier et Coffrets physiques interviendra dans un délai approximatif de 2 jours ouvrés à compter de la réception par RCE du paiement de la Commande.

La livraison des Coffrets Electroniques et E-Chèques, matérialisée par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse email indiquée par le Client, interviendra quant à elle immédiatement après la confirmation de la Commande par le vendeur.

En cas de non réception du Coffret Electronique ou du E-Chèque, le Client est invité à vérifier :

- le filtre anti-spam et le dossier spam/courrier indésirable de sa boîte email ;
- le pare-feu ;
- la taille limite de sa messagerie ;

- la validité de l'adresse email renseignée.

Dans le cas où le Coffret Electronique ou le E-Chèque n'aurait pas été reçu par le Client dans un délai de 24h, en dépit des vérifications mentionnées ci-dessus, celui-ci est invité à contacter le service commercial par courrier électronique ou par téléphone, aux coordonnées indiquées en tête des présentes, ou à l'adresse postale indiquée à l'Article 9 ci-dessus.

Un défaut de livraison (le défaut de livraison étant considéré comme constitué lorsque la Commande n'a pas été reçue par le Client dans un délai d'un mois à compter de la réception par RCE de la Commande et du paiement) entraînera sur demande de tout Client, consommateur, non-professionnel ou professionnel, la restitution du prix réglé à la Commande. A l'égard d'un Client professionnel, la restitution du prix constitue la seule réparation allouée par RCE, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers RCE, quelle qu'en soit la cause.

Article 11 Réclamations / Retours

11.1 Réclamations

Le Client ou le Bénéficiaire est tenu de communiquer à RCE par email, téléphone ou écrit aux coordonnées mentionnées ci-dessous toute non-conformité qu'il constaterait dans l'utilisation d'un Chèque ou Coffret.

Toute notification ou réclamation fera l'objet d'un suivi par RCE et le Client ou Bénéficiaire sera tenu informé. Les réclamations doivent être adressées :

- soit par email à l'adresse suivante : commercial@relaischateaux.com
- soit par téléphone au +33(0) 1 77 48 14 88 (prix d'un appel local)
- soit par lettre recommandée avec accusé réception à l'adresse suivante : Relais & Châteaux - Service Commercial – 58-60, rue de Prony – 75017 Paris

Réclamation liée au transport :

Le Client devra contrôler le produit lors de la livraison et devra, le cas échéant, mentionner sur le bordereau du transporteur toutes les réserves constatées en cas de dommages concernant le produit livré. Le Client devra en avvertir par écrit RCE avec la copie du bordereau de livraison dans les 48 heures à compter de la réception du produit.

En l'absence de réserves sur le bordereau de livraison et d'information dans les délais à RCE, le produit est réputé livré en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation auprès de RCE.

Réclamation liée à la non-conformité du produit par rapport aux indications figurant sur le bon de commande :

Les réclamations sur la non-conformité d'un Chèque ou Coffret livré au produit commandé doivent être formulées par lettre recommandée avec avis de réception à RCE, dans les sept jours suivant la réception du Chèque ou Coffret. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être acceptée.

11.2 Retours

Tout retour de Chèques et Coffrets non conformes doit faire l'objet d'un accord formel entre RCE et le Client. En cas de non-conformité des Chèques et Coffrets livrés, dûment constatés par RCE dans les conditions prévues ci-dessus, le Client pourra obtenir, au choix, le remplacement gratuit ou le remboursement des produits.

II- Conditions Générales d'Utilisation

Article 12 Modalités d'utilisation des Offres Cadeaux

Toute Offre Cadeau se voit attribuer une date d'activation (la « **Date d'Activation** »), définie de la manière suivante :

- Lorsque l'Offre Cadeau est achetée dans un magasin Relais & Châteaux ou dans un magasin tiers, sa Date d'Activation correspond à sa date d'achat ;
- Lorsque l'Offre Cadeau est achetée par le biais d'une Commande à distance, soit sur le Site, soit auprès du service commercial de RCE, la Date d'Activation correspond à la date à laquelle la Commande est expédiée à l'adresse indiquée par le Client, ou envoyée à l'adresse de courrier électronique indiquée par le Client (dans le cas d'un Coffret Electronique ou d'un E-Chèque).

Les Offres Cadeaux sont valables deux ans à compter du dernier jour du mois de leur Date d'Activation.

Après réception de l'Offre Cadeau, sa date de fin de validité peut être consultée au sein de l'espace Bénéficiaire, accessible sur le Site à l'adresse www.relaischateaux.com/invitation, au moyen de la clé d'activation fournie avec l'Offre Cadeau.

Il est recommandé de conserver une preuve d'achat en cas de problème d'activation de l'Offre Cadeau.

Les **Offres Cadeaux** Relais & Châteaux :

- ne peuvent en aucun cas être échangées, même partiellement, notamment contre des espèces ;
- sont non sécables sauf mention contraire sur l'Offre Cadeau, et doivent être utilisées en une seule fois, dans le cadre d'une réservation unique ;
- sont sous l'entière responsabilité du porteur, notamment en cas de perte ou de vol ;
- doivent impérativement être utilisées pendant leur période de validité.

Le Bénéficiaire a néanmoins la possibilité, **avant la date de fin de validité initiale** d'une Offre Cadeau, de bénéficier d'une année supplémentaire de validité via un échange contre des E-Chèques exclusivement. Ces E-Chèques seront valables pour une durée d'un (1) an à compter de la date de fin de validité initiale de l'Offre Cadeau. Cette demande d'échange doit être effectuée depuis l'espace Bénéficiaire accessible sur le Site ou auprès du service commercial de RCE, et est soumise au paiement de frais de dossier d'un montant de cinquante euros (50 €) par Offre Cadeau, payables selon les mêmes moyens de paiement que les Offres Cadeaux.

En cas de dépassement de la date de fin de validité, de perte, de vol ou de destruction d'une Offre Cadeau, ni le Client, ni le Bénéficiaire ne pourront prétendre à un quelconque remboursement, remplacement, échange ou prolongation.

Les Offres Cadeaux ne peuvent être prolongées qu'une seule fois. Au terme de la date de fin de validité initiale ou de la durée de prolongation le cas échéant, les Offres Cadeaux seront définitivement inutilisables.

Par ailleurs, les conditions de réservation ou d'annulation sont celles de l'Etablissement dans lequel le Bénéficiaire utilise son Offre Cadeau. Ce dernier pourra, par exemple, demander les coordonnées bancaires du Bénéficiaire pour confirmer la réservation. Tout changement ou annulation d'une réservation préalablement confirmée ne pourra donc se faire qu'avec l'accord de l'Etablissement et selon les conditions spécifiques de ce dernier, étant précisé que l'annulation d'une réservation faite au moyen d'un Chèque ou Coffret peut être soumise à des frais d'annulation à la charge du Bénéficiaire. Au moment de sa réservation, le Bénéficiaire sera informé par l'Etablissement des conditions de réservation et d'annulation en vigueur dans l'Etablissement choisi.

L'Etablissement pourra demander le paiement des taxes de séjour au Bénéficiaire lors de son séjour.

Le Bénéficiaire doit présenter à l'Etablissement selon le cas l'original du voucher contenu dans son Coffret physique, son Coffret Electronique ou son E-Chèque, ou l'original du Chèque Papier dès son arrivée dans cet Etablissement.

Article 13 Modalités d'utilisation des Chèques

Les **Chèques** sont cumulables et utilisables dans tous les Etablissements figurant sur le Site. Cette liste est susceptible d'évoluer pendant la durée de validité du Chèque, aussi le Client et le Bénéficiaire sont invités à se rendre sur le Site régulièrement pour consulter les mises à jour. Les Chèques sont utilisables pour tout type de prestations. Ils sont échangeables uniquement contre une prestation d'une valeur équivalente à celle indiquée en Euro, Livre Sterling, Dollar des Etats-Unis d'Amérique et Franc Suisse au recto.

Le règlement des prestations au moyen de Chèques doit être effectué directement auprès de l'Etablissement.

Dans le cas où le montant des Chèques ne serait pas suffisant pour régler la prestation, la différence doit être réglée à l'Etablissement selon les conditions habituelles.

Article 14 Modalités d'utilisation et conditions de réservation des Coffrets

Les **Coffrets** sont utilisables dans une sélection d'Etablissements participant au programme du Coffret correspondant, dont la liste est mise à jour régulièrement. La liste des Etablissements participants à jour est consultable sur l'espace Bénéficiaire accessible sur le Site ou auprès du service commercial de RCE, qui peut être contacté :

- Par téléphone : +33(0) 1 77 48 14 88
- Par courrier électronique : commercial@relaischateaux.com.

Chaque Coffret est utilisable selon plusieurs modes, « Séjour », « Gastronomique » ou, pour certains d'entre eux, « Bien-être ». Le Coffret ouvre droit, selon le mode choisi, à un ensemble minimal de prestations décrit sur le Coffret Cadeau. Peuvent s'ajouter à cet ensemble minimal, dans certains Etablissements et/ou pendant certaines périodes, une ou plusieurs prestations supplémentaires. Le détail de ces prestations peut être consulté sur l'espace Bénéficiaire accessible sur le Site.

La liste des Etablissements accessibles au moyen des Coffrets ainsi que la liste des prestations supplémentaires offertes étant susceptibles d'évoluer pendant la durée de validité du Coffret, dès réception de son Coffret, le Bénéficiaire est invité à se rendre sur l'espace Bénéficiaire accessible sur le Site afin de consulter les mises à jour.

A cet égard, seules les informations contenues sur le Site font foi.

Le Bénéficiaire, après avoir consulté la liste des Etablissements participants à son Coffret sur son espace Bénéficiaire, effectue sa réservation de la manière suivante :

- Pour les Coffrets portant sur des **séjours incluant au minimum une nuitée**, la réservation pourra, sous réserve de faisabilité technique, être effectuée sur le Site, au sein de l'espace Bénéficiaire. Dans cette hypothèse, le Bénéficiaire renseigne le numéro du Coffret dans l'espace Bénéficiaire, se crée un Compte dans les conditions prévues aux **Conditions Générales de création d'un Compte**, puis effectue sa Réservation sur le Site, dans les conditions précisées dans les **Conditions Générales de Réservation**, lesquelles s'appliquent alors pleinement à ladite Réservation, à l'exception des articles 4.2 et 5.

Il est toutefois précisé que certains Etablissements participants sont susceptibles, pour des raisons techniques, de ne pas permettre la réservation en ligne sur le Site. En outre, la réservation de prestations bien-être de type soin ou spa ne peut être effectuée sur le Site.

- Alternativement, si le Bénéficiaire dispose de Coffrets ne permettant pas la réservation en ligne sur l'espace Bénéficiaire, ou si l'Etablissement qu'il souhaite réserver ne permet pas la réservation en ligne sur le Site, celui-ci prend directement contact avec l'Etablissement de son choix pour effectuer sa réservation.

Le Bénéficiaire doit effectuer sa réservation sur le Site, lorsque cela est possible, ou directement auprès de l'Etablissement – **à l'exclusion de tout autre canal de réservation.**

Lorsqu'il effectue sa réservation directement auprès de l'Etablissement, le Bénéficiaire doit indiquer à l'Etablissement que celle-ci s'effectue dans le cadre d'un Coffret et préciser le type de prestation dont il souhaite bénéficier et s'il souhaite utiliser son Coffret selon le mode « Séjour », « Gastronomie » ou « Bien-être ». Au moment de sa réservation le Bénéficiaire devra communiquer à l'Etablissement le numéro présent au dos du voucher de son Coffret Physique ou sur le Coffret Electronique.

Le Coffret n'inclut pas le transport jusqu'au lieu de l'Etablissement, ni les taxes de séjour.

Dans le cas où la prestation inclut un ou des repas, les menus de ceux-ci sont fixés par l'Etablissement, le Bénéficiaire n'ayant pas la possibilité de choisir parmi l'ensemble des plats proposés à la carte.

Cette stipulation est aussi valable dans le cadre d'un soin.

Le Bénéficiaire est informé de ce que le prix individuel de la ou des prestation(s) au moment où il en bénéficie peut être différent du prix de vente du Coffret payé par le Client lors de la Commande.

Il est recommandé de réserver le plus tôt possible afin de bénéficier d'un large éventail de dates.

Restrictions :

- Le Coffret est valable tous les jours de la semaine y compris les week-ends (sauf Coffret cadeau spécifiquement utilisable en semaine) sous réserve des disponibilités ainsi que des dates d'ouverture de l'Etablissement et des installations nécessaires à la bonne fourniture de la ou des prestation(s) du Coffret.
- L'Etablissement participant peut refuser les Coffrets à certaines dates particulières correspondant à des périodes de très forte affluence et/ou pendant lesquelles celui-ci ne propose ses prestations que sous forme de packages spécifiques, différents de ceux proposés dans le Coffret.
- L'Etablissement participant peut en outre refuser une réservation lorsque le quota de disponibilités qu'il alloue spécifiquement aux Coffrets sur cette période est épuisé, et ce même lorsqu'il dispose par ailleurs de disponibilités de façon globale
- Pendant les périodes de haute saison et les dates très prisées, certains Etablissements peuvent en outre exiger la réservation d'un nombre de nuitées minimum, supérieur au nombre de nuitées auquel donne droit le Coffret. Dans ce cas, l'Etablissement pourra – sous réserve de ses disponibilités - proposer au Bénéficiaire d'ajouter des nuitées supplémentaires, aux tarifs en vigueur à cette période, afin d'atteindre ce nombre minimum. Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire dispose de plusieurs Coffrets, l'Etablissement est libre d'accepter ou non la réservation de plusieurs chambres ou nuitées consécutives à l'aide de plusieurs Coffrets.
- Dans l'hypothèse où l'Etablissement participant n'aurait pas de chambre correspondant à la catégorie de chambre incluse dans la prestation prévue dans le Coffret aux dates souhaitées par le Bénéficiaire, le Bénéficiaire peut se voir proposer, lors de sa réservation, (i) une chambre ou suite de catégorie supérieure moyennant un supplément que le Bénéficiaire règlera directement sur place ou (ii) une réservation à une autre date.

Toute prestation complémentaire non prévue par le Coffret utilisé, commandée par le Bénéficiaire directement auprès de l'Etablissement, doit être réglée à l'Etablissement selon les conditions de l'Etablissement. RCE n'est pas responsable de ces prestations complémentaires à quelque titre que ce soit.

Article 15 Cession

Les Chèques et les Coffrets sont transférés sans formalité par le Client au Bénéficiaire.

Article 16 Aide au Bénéficiaire et responsabilité de RCE

RCE s'engage à apporter au Bénéficiaire une aide s'il est en difficulté au cours de l'exécution de la prestation.

La responsabilité de RCE ne peut être engagée en cas de différences non substantielles entre les photographies et descriptifs des Etablissements fournis sur le Site ou sur les Offres Cadeaux.

Pour les Coffrets, l'Etablissement et RCE sont responsables de la bonne exécution du service conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de RCE, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L. 211-17- IV du Code du tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de RCE sera limitée à trois fois le prix total du Coffret concerné.

Pour les Chèques, l'Etablissement dans lequel séjourne le Client est seul responsable de la bonne exécution de la prestation qu'il fournit.

III- Dispositions communes aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Article 17 Caractère exécutoire

Si l'une quelconque des clauses des présentes CGV/CGU est déclarée nulle et non applicable, cette déclaration n'affectera en rien la validité et le caractère exécutoire des autres stipulations des CGV/CGU.

Article 18 Garantie

RCE est soumis aux conditions de garanties légales prévues aux articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du Code de la consommation et aux articles 1641 et 1648 alinéa 1^{er} du Code civil, intégralement reproduits à la fin des présentes CGV/CGU.

Article 19 Protection des données

Afin de fournir des Offres Cadeaux aux Clients et aux Bénéficiaires, RCE, en tant que responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données personnelles les concernant. Ces traitements ont pour finalité principale d'assurer la gestion et le suivi des Commandes et des livraisons d'Offres Cadeaux ainsi que leur activation, et peuvent également poursuivre d'autres finalités (gestion et suivi de la relation client, gestion des réclamations, prospection commerciale, analyse de la satisfaction, etc.) lesquelles sont détaillées dans la Charte de Confidentialité de Relais & Châteaux disponible sur le Site à l'adresse suivante : <https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal>

Les données relatives aux Commandes sont destinées à RCE, responsable de traitement, à ses services habilités, à l'Association Relais & Châteaux et à ses filiales, ainsi qu'aux éventuels sous-traitants de RCE et à ses partenaires.

Lorsqu'il procède directement à la réservation auprès de l'Etablissement de son choix dans le cadre de l'utilisation de son Offre Cadeau, le Client ou le Bénéficiaire devra communiquer, ce qu'il accepte, des données le concernant et nécessaires à l'exécution de la réservation auprès de cet Etablissement, que celui-ci soit établi dans l'Union Européenne ou hors Union Européenne. RCE n'est pas responsable de traitement pour les traitements de données personnelles du Client et/ou du Bénéficiaire effectués par l'Etablissement dans le cadre des réservations effectuées et prestations délivrées aux Bénéficiaires d'Offres Cadeaux, l'Etablissement restant seul responsable à cet égard.

Pour plus d'informations relatives à la manière dont sont collectées et gérées vos données à caractère personnel ainsi que sur l'exercice de vos droits, nous vous invitons à consulter la Charte de Confidentialité de Relais & Châteaux disponible sur le Site à l'adresse suivante : <https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal>

Article 20 Loi applicable

Les présentes CGV sont soumises à la loi française sans préjudice de la possibilité pour le Client ou le Bénéficiaire qui a sa résidence habituelle dans un Etat Membre de l'Union européenne autre que la France de faire application de dispositions impératives plus protectrices de l'Etat Membre.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et les Offres Cadeaux proposées à la vente sont conformes à la réglementation française. Le cas échéant, il appartient au Client étranger de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit qu'il envisage de commander. La responsabilité de RCE ne saurait être engagée en cas de non-respect de la réglementation d'un pays étranger où les Chèques et Coffrets sont livrés.

Si les présentes CGV/CGU sont traduites et en cas de conflit entre la version française et les versions traduites, la version française fera foi.

Article 21 Règlement des Litiges

RCE adhère au Médiateur du Tourisme et du Voyage pour les litiges de consommation liés à une Commande effectuée auprès de RCE. Tout litige doit être exposé préalablement par écrit au Service Réclamations de RCE – 58/60, rue de Prony – 75017 Paris. A défaut de règlement amiable avec RCE, le Client pourra saisir gratuitement le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. La médiation est un processus de règlement amiable des litiges gratuit, confidentiel, et rapide que le Client et/ou RCE est libre d'accepter et d'interrompre à tout moment. Le médiateur de la consommation est une personne indépendante qui a pour mission de proposer une solution au litige opposant le professionnel et le consommateur par un avis que le Client et/ou RCE est libre d'accepter ou de refuser.

En application de l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

A défaut d'un règlement amiable, chaque partie pourra porter le litige devant un tribunal compétent.

PAR EXCEPTION, DANS LE CAS OU LE CLIENT AGIT EN QUALITE DE COMMERCE, LE LITIGE SERA EXCLUSIVEMENT PORTE DEVANT LES JURIDICTIONS COMPETENTES DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE PARIS.

Garantie légale

Conformément à l'article L.217-15 du Code de la consommation, les dispositions relatives à la garantie de conformité et des vices cachés issues des articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 et L. 217-16 du Code de la consommation et des articles 1641 et 1648 alinéa 1^{er} du Code civil sont reproduites ci-après.

Article L.217-4 du Code de la consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L.217-16 du Code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1^{er} du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.