

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 www.relaischateaux.com/club5c. Le Membre est donc invité à consulter régulièrement les conditions générales d'utilisation du Programme Club 5C.

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 Relais & Châteaux peut recueillir des informations sur le Membre du Programme Club 5C de différentes manières : (i) données fournies lors de l'activation en ligne du profil et dans les formulaires de demande d'adhésion et Préférences ; (ii) données fournies lors des réservations dans des établissements Relais & Châteaux et (iii) toutes autres données nominatives fournies par le Membre avec son consentement exprès conformément aux réglementations en vigueur.
Les données nominatives du Membre seront ci-après dénommées « **Informations Nominatives** ».

7.2 Relais & Châteaux peut utiliser les Informations Nominatives du Membre (sous réserve du respect de la législation applicable au cas par cas) aux fins suivantes : (a) gérer l'adhésion du Membre au Club 5C ; (b) répondre à une demande du Membre ; (c) sous réserve de l'acceptation du Membre, envoyer des newsletters et/ou alertes et informations concernant Relais & Châteaux ; (d) générer des statistiques agrégées sur les Membres du Programme Club 5C et (e) personnaliser l'accueil et le séjour du Membre au sein des établissements Relais & Châteaux dans lesquels il séjourne.

7.3 Les Informations Nominatives enregistrées sont réservées à l'usage des services de Relais & Châteaux et de ses filiales et ne peuvent être communiquées qu'aux établissements membres de l'Association Relais & Châteaux ainsi qu'aux éventuels sous-traitants de Relais & Châteaux.

Certains de ces destinataires peuvent se trouver dans des pays offrant des niveaux de protection des données personnelles non équivalents au niveau de protection des données personnelles dans l'Union Européenne.

Dans ce cas, Relais & Châteaux a mis en place des garanties pour s'assurer d'un niveau suffisant de protection de vos données personnelles, notamment en encadrant ce transfert par des clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

La transmission de ces données aux destinataires situés en dehors de l'Union Européenne est destinée à offrir un accueil personnalisé du Membre au sein des établissements Relais & Châteaux.

7.4 Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, le Membre bénéficie, sur simple demande écrite, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux informations les concernant, ainsi qu'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Pour exercer l'un de ces droits et obtenir communication des informations le concernant, il suffit de s'adresser à Relais & Châteaux, Club 5C, 58-60 rue de Prony, 75017 Paris (France) ou d'envoyer un email à l'adresse club5c@relaischateaux.com et/ou à l'adresse cil@relaischateaux.com.

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.