

# CONDITIONS GENERALES D'ADHESION

## AU PROGRAMME RECONNAISSANCE CLIENT RELAIS & CHATEAUX

### **PREAMBULE**

Les présentes conditions générales d'adhésion (les « **Conditions Générales** ») au Programme Reconnaissance Client sont proposées par Relais & Châteaux Entreprise, 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 à 75017 Paris (numéro de TVA intracommunautaire : FR 09 402 003 404 00025) (« **Relais & Châteaux** »). Relais & Châteaux exerce l'activité d'agent de voyages et respecte la réglementation applicable à son activité. Relais & Châteaux est immatriculée au Registre des opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM07510112 auprès d'Atout France – 79-81, rue de Clichy – 75009 Paris. Elle a pour garant APST – 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France et pour assureur HISCOX – 12 quai des Queyries CS 41177 33072 Bordeaux. Relais & Châteaux peut être contactée par téléphone au +33 (0)1 76 49 39 39 (prix d'un appel local) et par email : [info@relaischateaux.com](mailto:info@relaischateaux.com).

### **ARTICLE 1. PRESENTATION DU PROGRAMME RECONNAISSANCE CLIENT**

Regroupant plus de 580 hôtels adhérents, présents sur cinq continents, Relais & Châteaux incarne et promeut les valeurs de l'Art de vivre et souhaite offrir à ses clients la plus belle façon de découvrir le monde.

Dans cette perspective, Relais & Châteaux a mis en place le programme Reconnaissance Client (le « **Programme Reconnaissance Client** »), dont l'objectif est de proposer à ses adhérents (les « **Adhérents** ») des services personnalisés et répondant à leurs attentes, en favorisant le cas échéant le partage d'informations entre les hôtels et restaurants membres de Relais & Châteaux, partenaires du Programme Reconnaissance Client (la liste des établissements Relais & Châteaux peut être consultée à l'adresse <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablisements>) (les « **Etablissements** »).

### **ARTICLE 2. APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Les présentes Conditions Générales constituent l'intégralité des dispositions applicables entre l'Adhérent et Relais & Châteaux au titre du contrat résultant de l'adhésion de l'Adhérent au Programme Reconnaissance Client.

La demande d'adhésion au Programme Reconnaissance Client suppose l'acceptation préalable et sans réserve des présentes Conditions Générales et, dans l'hypothèse où l'Adhérent ne disposerait pas encore d'un compte classique sur le site Relais & Châteaux, des conditions générales d'adhésion au compte classique qui peuvent être consultées à l'adresse [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu\\_hosp\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_hosp_fr.pdf).

### **ARTICLE 3. CONDITIONS ET MODALITES D'ADHESION**

L'adhésion au Programme Reconnaissance Client est réservée aux personnes physiques âgées de 18 ans ou plus et juridiquement capables. Les personnes morales (sociétés, associations...) ne peuvent pas adhérer au Programme Reconnaissance Client.

Une personne ne peut souscrire qu'une seule adhésion et un Adhérent ne peut avoir qu'un seul compte à son nom.

La demande d'adhésion s'effectue gratuitement sur le site internet [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) via l'URL suivante : <https://www.relaischateaux.com/fr/member/always-be-expected>. Sauf cas particuliers, aucune demande d'adhésion ne pourra être prise en compte par téléphone, par courrier, par email ou directement auprès des Etablissements.

Pour faire une demande d'adhésion, l'Adhérent doit accepter les présentes Conditions Générales et, dans l'hypothèse où il ne serait pas encore titulaire d'un compte classique, il accepte à cette occasion les conditions générales d'adhésion au compte classique qui peuvent être consultées à l'adresse [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu\\_hosp\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_hosp_fr.pdf), et il sera invité à créer un compte personnel. A cette fin, il est amené à transmettre des données nécessaires à la création de son compte : prénom, nom de famille et adresse email et, s'il le souhaite, remplir des rubriques relatives à ses autres données personnelles, préférences d'activités, de séjours.

L'Adhérent garantit que toutes les informations fournies lors de son inscription sont sincères, exactes et à jour.

Relais & Châteaux se réserve le droit de refuser l'adhésion à toute personne ne remplissant pas les conditions requises pour participer au Programme Reconnaissance Client. Relais & Châteaux se réserve également le droit de demander un justificatif d'identité à l'Adhérent et de refuser son adhésion s'il ne justifie pas de son identité.

Dès acceptation des Conditions Générales du Programme Reconnaissance Client, l'Adhérent recevra un email de confirmation contenant, notamment, son numéro d'adhérent.

#### **ARTICLE 4. DUREE DE L'ADHESION AU PROGRAMME RECONNAISSANCE CLIENT**

L'Adhérent adhère au Programme Reconnaissance Client pour une durée indéterminée à compter de la réception de l'email de confirmation de son inscription au Programme Reconnaissance Client.

L'Adhérent peut y mettre un terme, à tout moment depuis son compte ou par email à l'adresse [guestrelation@relaischateaux.com](mailto:guestrelation@relaischateaux.com).

En cas de résiliation par l'Adhérent, son compte sera automatiquement transformé en compte classique, dont les conditions d'utilisation sont accessibles à l'adresse [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu\\_hosp\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_hosp_fr.pdf). Le compte classique permet en particulier à son titulaire d'avoir accès à une partie de son historique de réservations et à ses établissements favoris et de gérer les abonnements à ses newsletters. Il est automatiquement clôturé après 3 ans d'inactivité de son titulaire.

Relais & Châteaux peut également mettre un terme à l'adhésion de l'Adhérent dans le cas où il serait mis fin au Programme Reconnaissance Client. Dans cette hypothèse, l'Adhérent sera informé de la fin du Programme Reconnaissance Client par simple email, 30 jours au moins avant la date effective de cessation du Programme Reconnaissance Client. Aucune indemnité ne sera due à l'Adhérent du fait de cette terminaison.

Sans préjudice de ce qui précède, Relais & Châteaux se réserve le droit de résilier de plein droit l'adhésion d'un Adhérent au Programme Reconnaissance Client avec effet immédiat si l'Adhérent ne respecte pas les présentes Conditions Générales ou commet des actions ou omissions pouvant raisonnablement être considérées par Relais & Châteaux comme inappropriées (telles que par exemple tenue de propos incorrects, déplacés, insultants, racistes, discriminants ou menaçants au sein d'un Etablissement Relais & Châteaux ou à l'égard d'un membre du personnel de Relais & Châteaux) et/ou susceptibles de nuire à la réputation de Relais & Châteaux ou du Programme Reconnaissance Client. La résiliation peut également intervenir de plein droit suite à deux demandes écrites d'Etablissements. Dans ce cas, Relais & Châteaux adressera à l'Adhérent un email pour l'informer de cette résiliation. Aucune indemnité ne sera due à l'Adhérent du fait de cette résiliation.

#### **ARTICLE 5. AVANTAGES DE L'ADHERENT DANS LE CADRE DU PROGRAMME RECONNAISSANCE**

## **CLIENT**

Le Programme Reconnaissance Client permet de mutualiser les informations obtenues auprès de l'Adhérent entre Relais & Châteaux et les Etablissements dans lesquels il séjourne, de manière à ce que ces derniers soient en mesure de lui offrir un service au plus proche de ses besoins et de ses attentes. Cela peut se traduire de multiples façons : accueil personnalisé selon ses préférences d'hébergement et les motivations de son séjour, suggestions culinaires adaptées aux goûts de l'Adhérent, etc.

A ce titre, chaque Etablissement qui accueille l'Adhérent aura accès aux informations de celui-ci pendant la durée nécessaire à la préparation et au suivi des réservations, soit au maximum jusqu'à un mois avant le début du séjour et un mois après la fin du séjour ou passage dans l'Etablissement afin de mieux connaître ses préférences et ainsi mieux l'accueillir. Ces informations sont accessibles sur un outil commun à tous les Etablissements permettant de partager les informations déclarées par les clients inscrits au programme selon des règles d'accès restrictives.

Relais & Châteaux pourra également être amené, de manière ponctuelle ou régulière, à inviter ou à proposer à l'Adhérent, via des newsletters personnalisées et sur son compte en ligne, des événements ou des offres promotionnelles, dans la mesure du possible adaptés à ses préférences.

Le Programme Reconnaissance Client ne saurait pour autant imposer à Relais & Châteaux et aux Etablissements des engagements précis et la prise en compte de toutes les préférences et contraintes exprimées par l'Adhérent ni obliger chacun des Etablissements et Relais & Châteaux à partager les informations afférentes à l'Adhérent.

A ce titre, Relais & Châteaux attire l'attention de l'Adhérent sur le fait que la communication d'informations le concernant dans le cadre du Programme Reconnaissance Client ne le dispense pas de les communiquer directement à l'Etablissement dans lequel il pourrait être amené à séjourner ou bénéficier d'un service, en particulier dans l'hypothèse où ces informations seraient importantes pour sa santé ou sa sécurité (allergie, intolérance, anonymat, etc.). Par conséquent, Relais & Châteaux et les Etablissements ne sauraient en aucun cas être tenus responsables de tout préjudice résultant de la non-prise en considération d'une information communiquée par l'Adhérent dans le cadre du Programme Reconnaissance Client.

Pour être reconnu auprès des Etablissements comme un Adhérent, celui-ci doit communiquer son numéro d'adhérent (i) au moment de sa réservation et (ii) à son arrivée dans l'Etablissement. Les avantages ne pourront être accordés que si la réservation est effectuée par l'Adhérent via :

- le service de Conciergerie Relais & Châteaux par téléphone,
- le site internet [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com), en étant connecté sur son compte Programme Reconnaissance Client,
- l'Etablissement Relais & Châteaux directement par téléphone ou sur son site internet, sous réserve pour l'Adhérent d'indiquer expressément qu'il est Adhérent au Programme Reconnaissance Client,
- les agences de voyages physiques, sous réserve pour l'Adhérent d'indiquer expressément qu'il est Adhérent.

En conséquence, aucune réservation effectuée par un autre canal de réservation que ceux énoncés ci-dessus (par ex. Online Travel Agents) ne permettra à l'Adhérent d'être identifié comme adhérent au Programme de Reconnaissance Client.

## **ARTICLE 6. ENGAGEMENTS DE L'ADHERENT**

L'Adhérent garantit qu'aucune information communiquée lors de la création ou de la mise à jour de son compte ne porte atteinte aux droits de tiers ni n'est contraire à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

L'Adhérent s'engage à ne pas usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une fausse identité quelconque.

Il s'engage à ne pas diffuser des données ou informations personnelles relatives à un tiers, telles que des noms, adresses postales, numéros de téléphone, adresses électroniques ou encore des numéros de cartes bancaires.

L'Adhérent devra communiquer à Relais & Châteaux toute modification afférente aux informations transmises sur son compte. En l'absence d'information de tout changement, Relais & Châteaux ne pourra en aucun cas être responsable des éventuelles conséquences préjudiciables pour l'Adhérent.

L'Adhérent est seul responsable de ses identifiants et de son numéro d'adhérent. L'Adhérent doit à ce titre maintenir leur confidentialité. Ses identifiants et numéro d'adhérent sont personnels et il s'engage à ce titre à ne pas les divulguer à un tiers et à ne pas utiliser ceux d'un autre adhérent. Il s'engage à avertir immédiatement Relais & Châteaux à l'adresse [guestrelation@relaischateaux.com](mailto:guestrelation@relaischateaux.com) dans le cas où il soupçonne une utilisation non autorisée de ses identifiants et/ou de son numéro d'adhérent.

Le compte de l'Adhérent ne pouvant faire l'objet d'aucune cession totale ou partielle par l'Adhérent, à titre onéreux ou gratuit, il s'interdit de céder à un tiers l'un quelconque des droits ou obligations qu'il tient des présentes Conditions Générales.

L'Adhérent reconnaît que les dénominations, marques, logos, dessins et modèles Relais & Châteaux figurant notamment sur les supports du Programme Reconnaissance Client sont la propriété exclusive du groupe Relais & Châteaux et il s'engage à ce titre à n'en faire aucune utilisation sans l'autorisation expresse de Relais & Châteaux.

En cas de manquement par l'Adhérent à ses engagements, Relais & Châteaux se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés. Il sera notamment en droit de suspendre, supprimer et/ou bloquer l'accès au compte de l'Adhérent ainsi que de résilier immédiatement l'adhésion de l'Adhérent.

En cas de suspicion par Relais & Châteaux d'une usurpation d'identité de l'Adhérent, ce dernier s'engage à fournir à Relais & Châteaux, à sa demande, un justificatif d'identité. Dans l'attente de la confirmation de l'identité de l'Adhérent, Relais & Châteaux se réserve le droit de suspendre et/ou de bloquer l'accès au compte.

## **ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNÉES**

Relais & Châteaux attire l'attention de l'Adhérent sur le fait que des données personnelles le concernant, mais également concernant des tiers (les personnes avec lesquelles il sera amené à fréquenter les Etablissements), sont collectées dans le cadre du Programme Reconnaissance Client sur le site internet [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) et/ou à l'occasion de leurs visites dans les Etablissements (données d'identification et de contact personnelles et familiales, goûts, préférences et habitudes de séjours, historique des réservations et des commandes effectuées auprès de Relais & Châteaux et/ou de ses Etablissements (telles qu'Offres Cadeaux Relais & Châteaux, inscription aux événements, etc.), montants des réservations associés, informations sur la vie personnelle et professionnelle, avis client à la suite d'un séjour (quel que soit le support sur lequel est laissé cet avis), commentaires saisis par les Etablissements sur les préférences clients à l'issue du séjour). Ces données font l'objet d'un traitement informatisé mis en œuvre conjointement par les Etablissements et par Relais & Châteaux.

L'Adhérent s'assure que toutes les informations qu'il fournit à Relais & Châteaux et aux Etablissements sont sincères, exactes et à jour. Lorsqu'il leur donne accès à des informations concernant des tiers, l'Adhérent s'engage en outre :

- à ne donner accès qu'à des informations strictement indispensables à la réalisation du Programme Reconnaissance Client,
- à s'assurer que ces personnes en sont bien informées et ne s'y sont pas opposées, voire, lorsqu'un consentement est demandé, à garantir avoir recueilli un tel consentement,

- et à leur transmettre une copie de cette clause d'information, dans laquelle l'utilisation du terme « **Personnes Concernées** » s'applique aussi bien à l'Adhérent qu'aux tiers en question.

### **Qui peut accéder aux données des Personnes Concernées ?**

Les données relatives aux Personnes Concernées sont destinées à être utilisées par Relais & Châteaux et, dans les limites des nécessités de la préparation et du suivi des réservations réalisées auprès d'eux, par l'Association Relais & Châteaux (associé unique de Relais & Châteaux), dont le siège est situé 58/60 rue de Prony, 75017 Paris, et ses filiales, ainsi que les Etablissements (dont la liste peut être consultée à l'adresse <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablissements>) qu'elles fréquentent, afin de permettre à ces personnes de bénéficier des services associés au Programme Reconnaissance Client et en particulier d'un accueil personnalisé auprès des Etablissements.

En fonction de la destination choisie par l'Adhérent, certains Etablissements (dont la liste peut être consultée <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablissements>) peuvent être situés hors de l'Europe, dans des pays reconnus par les autorités européennes comme assurant un niveau de protection adéquat des données personnelles, mais également dans des pays ne bénéficiant pas d'une telle reconnaissance. Les nécessités du présent contrat d'adhésion au Programme Reconnaissance Client, mais également du contrat de réservation auprès de l'Etablissements, imposent donc les transferts de données personnelles hors de l'Europe et les rendent licites. Toutefois, afin d'assurer un niveau encore plus élevé de protection de la vie privée des Personnes Concernées, chaque Etablissement situé hors de l'Europe dans un pays ne bénéficiant pas de la reconnaissance susmentionnée a conclu avec Relais & Châteaux les clauses contractuelles types édictées par la Commission européenne, afin d'encadrer leurs relations et d'assurer un niveau élevé de protection des données personnelles.

Relais & Châteaux est également amenée à faire appel à des prestataires techniques (« sous-traitants » au sens de la réglementation) en particulier dans le domaine informatique, et donc à leur donner accès à certaines données personnelles mais ce, pour les seuls besoins liés à la réalisation de leur mission, dans des conditions strictement encadrées par contrat.

### **A quoi peuvent servir ces données ?**

Lorsque certaines données personnelles sont indispensables pour exécuter le contrat d'adhésion au Programme Reconnaissance Client de l'Adhérent et/ou à son contrat de réservation auprès d'un Etablissement, ou pour répondre à une obligation légale ou réglementaire, Relais & Châteaux ou l'Etablissement le lui signalera lors de la collecte.

Il sera également précisé aux Personnes Concernées, lorsque cela est possible (en particulier sur des supports numériques), au moment de la collecte, les usages prévus de leurs données. Celles-ci peuvent en effet être utilisées de différentes manières suivant la situation :

- Pour les besoins de l'exécution des mesures précontractuelles demandées par l'Adhérent et des contrats que constituent l'adhésion de l'Adhérent au Programme Reconnaissance Client le liant à Relais & Châteaux et la réservation par l'Adhérent de prestations auprès des Etablissements (validation de l'adhésion au Programme Reconnaissance Client, fourniture des avantages liés à cette adhésion, notamment la personnalisation de l'accueil et du séjour auprès des Etablissements, gestion d'éventuelles réclamations...) ;
- Dans les limites des intérêts et droits des Personnes Concernées, pour répondre aux besoins commerciaux légitimes de Relais & Châteaux et des Etablissements, y compris afin de fournir les avantages attachés à son adhésion au Programme Reconnaissance Client. Il s'agit de besoins :
  - Sauf opposition des Personnes Concernées, de fidélisation client, ce qui passe en particulier par un besoin de meilleure connaissance des personnes fréquentant des Etablissements, ainsi que par l'envoi de messages commerciaux ou concernant les actualités de Relais & Châteaux et de ses Etablissements auprès desquels l'Adhérent a effectué des réservations, de leurs produits, services et offres ;

- o Sauf opposition des Personnes Concernées, d'évaluation et d'amélioration des services de Relais & Châteaux et des Etablissements (incluant en particulier la gestion des avis sur des produits, services ou contenus, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, d'étude et de tests, la mesure de l'efficacité des actions commerciales...);
  - o Sauf opposition des Personnes Concernées, d'élaboration de statistiques commerciales, afin d'analyser et de piloter l'activité commerciale du groupe Relais & Châteaux et des Etablissements ;
  - o De gestion d'éventuels contentieux pouvant surgir en relation avec le Programme Reconnaissance Client.
- Pour répondre aux obligations légales, comptables et fiscales de Relais & Châteaux et des Etablissements (y compris pour traiter les demandes des Personnes Concernées concernant l'exercice de leurs droits sur leurs données).

### **Droits des Personnes Concernées**

Chaque Personne Concernée dispose d'un droit d'accès à ses données. Elle peut également demander leur rectification si elles sont erronées. Si sa situation personnelle le justifie ou même sans avoir à se justifier lorsque ses données sont utilisées à des fins commerciales, elle peut s'opposer à toute utilisation de ses données lorsqu'une telle utilisation repose uniquement sur les intérêts commerciaux légitimes de Relais & Châteaux ou des Etablissements. Dans les cas et selon les limites prévues par la réglementation, elle peut demander la suppression de certaines de ses données qui ne seraient plus nécessaires ou en faire limiter l'usage. Elle peut également solliciter la portabilité de celles de ses données qu'elle a elle-même communiquées sur la base de son consentement, du contrat d'adhésion au Programme Reconnaissance Client ou d'un contrat de réservation auprès d'un Etablissement, en vue de leur transmission à un tiers, mais également définir le sort de ses données après sa mort.

Ces droits peuvent être exercés auprès de Relais & Châteaux, qui centralise les demandes, en écrivant à l'adresse [dpo@relaischateaux.com](mailto:dpo@relaischateaux.com) et en y joignant, le cas échéant, toute pièce permettant de justifier de l'identité du demandeur et du bien-fondé de la demande. A moins qu'un motif légitime prévu par la réglementation ne s'y oppose, Relais & Châteaux fera son possible pour accéder à la demande dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les délais prévus par la réglementation.

L'Adhérent est par ailleurs informé qu'il peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique [Bloctel](#).

### **Conservation des données à caractère personnel**

Les données des Personnes Concernées seront conservées par Relais & Châteaux pendant la durée pendant laquelle elles sont nécessaires pour répondre aux finalités susvisées, en particulier pendant les durées suivantes :

Gestion des demandes précontractuelles	3 ans après la fin de l'adhésion au Programme Reconnaissance Client
Exécution et suivi du Programme Reconnaissance Client	3 ans après la fin de l'adhésion au Programme Reconnaissance Client
Fidélisation	3 ans après la fin de l'adhésion au Programme Reconnaissance Client
Evaluation et amélioration des services de Relais & Châteaux et des Etablissements	3 ans à compter de la dernière activité ou séjour dans l'Etablissement concerné.
Elaboration de statistiques commerciales	3 ans après la fin de l'adhésion au Programme Reconnaissance Client

A l'issue de ces durées, les données seront, si besoin, conservées avec un accès restreint pendant

une durée n'excédant pas les délais de prescription légale ou les obligations d'archivage applicables, voire pendant la durée des procédures en cas de contentieux. Une fois ces délais expirés, les données seront détruites.

Les données personnelles des Personnes Concernées ne seront accessibles aux Etablissements que pendant la durée nécessaire à la préparation et au suivi des réservations, soit au maximum jusqu'à un mois avant le séjour et un mois après le départ du client.

### **Contacteur le délégué à la protection des données**

Pour toute information complémentaire ou difficulté relative à l'utilisation des données personnelles des Personnes Concernées, celles-ci sont invitées à contacter le délégué à la protection des données (DPO) de Relais & Châteaux à l'adresse suivante : [dpo@relaischateaux.com](mailto:dpo@relaischateaux.com).

En cas de difficulté non résolue, l'Adhérent peut saisir les autorités de contrôle compétentes (en France, il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés).

### **ARTICLE 8. RESPONSABILITE**

Relais & Châteaux prendra toutes dispositions pour garantir le bon fonctionnement du Programme Reconnaissance Client, l'accessibilité au compte de l'Adhérent, la sécurité et la confidentialité des données échangées. Toutefois, Relais & Châteaux ne saurait être tenue responsable des vols, destructions ou communications non autorisées de données résultant d'un accès non autorisé au compte de l'Adhérent.

Relais & Châteaux ne pourra être tenue responsable par l'Adhérent de la manière dont les Etablissements pourraient faire usage du Programme Reconnaissance Client, et notamment des avantages qui pourraient lui être accordés, ou non, dans ce cadre. En tout état de cause, Relais & Châteaux ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de dommage subi à l'occasion de la fourniture d'un avantage par un Etablissement.

L'Adhérent devra dédommager Relais & Châteaux de tout dommage, coût ou perte (y compris les pertes de bénéfices) résultant d'un manquement aux présentes Conditions Générales.

### **ARTICLE 9. FORCE MAJEURE**

Aucune partie (y compris les Etablissements) ne pourra être tenue responsable d'un manquement à l'une de ses obligations contractuelles qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure. Sont considérés comme des cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les dysfonctionnements résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants de réseaux ou des serveurs exploités par des sociétés tierces, auxquels est (sont) connecté(s) le réseau(x) servant de support au Programme Reconnaissance Client, la mauvaise transmission quelconque due aux réseaux de télécommunications et aux réseaux internet, intranet, extranet, les événements naturels (foudre, incendie, inondation, tremblements de terre...), les faits de guerre, émeutes, attentats, les conflits de travail des prestataires ou des fournisseurs de Relais & Châteaux et des Etablissements.

La survenance d'un événement constitutif de force majeure excuse le débiteur des obligations dont l'exécution est affectée par un tel événement, de l'inexécution desdites obligations mais de celles-ci seulement, lesquelles sont suspendues de plein droit, jusqu'à ce que les effets de l'événement de force majeure aient disparus. L'ensemble des autres obligations contractuelles continuent de s'exécuter conformément aux Conditions Générales.

### **ARTICLE 10. DROIT DE RETRACTATION**

L'Adhérent a le droit de se rétracter de son adhésion sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la réception de l'email de confirmation de l'ouverture du compte de l'Adhérent.

Pour exercer le droit de rétractation, l'Adhérent doit notifier à Relais & Châteaux, 58-60 rue de Prony, 75017 Paris, [guestrelation@relaischateaux.com](mailto:guestrelation@relaischateaux.com), +33 (0)1 45 72 90 00, sa décision de rétractation de l'adhésion au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, ou courrier électronique). L'Adhérent peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe des Conditions Générales mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'Adhérent transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Si l'Adhérent utilise cette option, Relais & Châteaux lui enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par courriel).

En cas de rétractation de sa part, le compte de l'Adhérent sera clôturé. Il pourra en revanche retrouver les informations liées à une partie de son historique de réservations sur son compte classique Relais & Châteaux.

En raison de l'absence de paiement effectué par l'Adhérent à Relais & Châteaux dans le cadre du Programme Reconnaissance Client, Relais & Châteaux ne procédera à aucun remboursement de l'Adhérent en cas de rétractation par celui-ci.

L'Adhérent reconnaît et accepte expressément par l'adhésion aux présentes Conditions Générales que Relais & Châteaux et les Etablissements commenceront à exécuter les services résultant du Programme Reconnaissance Client avant l'expiration du délai de rétractation susmentionné.

En tout état de cause, il est rappelé à l'Adhérent qu'il bénéficie également du droit de mettre un terme à son adhésion à tout moment dans les conditions de l'article 4 des Conditions Générales.

#### **ARTICLE 11. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Relais & Châteaux se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes Conditions Générales. Relais & Châteaux en informera l'Adhérent par courrier électronique, au plus tard un mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications, sauf s'il s'agit d'une modification résultant d'un texte réglementaire dont l'entrée en vigueur serait immédiate.

L'Adhérent peut refuser les modifications proposées et doit dans ce cas notifier son refus et la résiliation des présentes par email avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées, à l'adresse [guestrelation@relaischateaux.com](mailto:guestrelation@relaischateaux.com).

En l'absence de contestation écrite de l'Adhérent dans ce délai, ce dernier est réputé avoir accepté ces modifications. Les relations entre les Parties après la date d'entrée en vigueur seront alors régies par la nouvelle version des Conditions Générales.

Il est par conséquent important que l'Adhérent consulte ses emails et lise régulièrement les Conditions Générales accessibles en ligne à l'adresse <https://static.relaischateaux.com/data/misc/guest2019/cgu-programme-reconnaissance-fr.pdf> à tout moment.

#### **ARTICLE 12. CONVENTION DE PREUVE**

L'Adhérent et Relais & Châteaux reconnaissent, dans leurs rapports, la validité et la force probante des courriers postaux, des emails, des SMS, de la signature électronique et des documents numérisés échangés entre eux dans le cadre des présentes.

#### **ARTICLE 13. RECLAMATIONS**

Toute réclamation de l'Adhérent afférente au Programme Reconnaissance Client doit être exposée préalablement par écrit à l'adresse [guestrelation@relaischateaux.com](mailto:guestrelation@relaischateaux.com).

#### **ARTICLE 14. MEDIATION**

A défaut de règlement amiable avec Relais & Châteaux, l'Adhérent dispose du droit de recourir au médiateur de la consommation dont relève Relais & Châteaux, à savoir le système de médiation MEDICYS.

La médiation est un processus de règlement amiable des litiges gratuit, confidentiel, et rapide que chaque partie 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 chaque partie est libre d'accepter ou de refuser.

L'Adhérent pourra saisir MEDICYS par email à l'adresse [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr) ou par courrier postal : Médicys - 73 Boulevard de Clichy - 75009 Paris.

En outre, conformément à 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/>

#### **ARTICLE 15. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Sauf en cas d'application d'une loi d'ordre public (laquelle ne s'appliquera que dans les strictes limites de son objet), il est expressément stipulé que les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française et que tout litige entre l'Adhérent et Relais & Châteaux au titre du Programme Reconnaissance Client sera soumis à la juridiction des tribunaux de Paris.

#### **ARTICLE 16. GENERALITES**

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. Dans ce cas, la clause considérée comme nulle ou illégale sera modifiée par le tribunal saisi de sa validité et interprétée de manière à lui conférer les effets les plus proches possibles, dans la mesure permise par la loi, de la clause déclarée nulle ou illégale.

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.

Relais & Châteaux se réserve la possibilité de transférer le Programme Reconnaissance Client à une autre entité de son groupe, à la condition que cette cession ne soit pas susceptible d'engendrer une diminution des droits de l'Adhérent. Le cas échéant, il en informera par email l'Adhérent au moins 30 jours avant le transfert.

Si les présentes Conditions Générales sont traduites dans d'autres langues et en cas de conflit entre la version française et les versions traduites, la version française fera foi.

## **ANNEXE : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

A l'attention de Relais & Châteaux Entreprise – Service Marketing - 58/60 rue de Prony – 75017 Paris, [gestrelation@relaischateaux.com](mailto:gestrelation@relaischateaux.com), +33 (0)1 45 72 90 00 :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant l'adhésion effectuée en ligne le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier):

Date :

*(\*) Rayez la mention inutile.*