

## **INFORMACIÓN PREVIA**

Al adquirir un servicio de viaje, se beneficia de los derechos otorgados por el [código de turismo](#). El proveedor de servicios y el minorista son los responsables del buen funcionamiento del servicio de viajes.

Además, de conformidad con la ley, el minorista cuenta con un sistema de protección para reembolsar sus pagos en caso de insolvencia. La APST suscribe dicha cobertura. Los viajeros pueden ponerse en contacto con esta organización si se niegan los servicios por insolvencia del minorista.

Si desea más información sobre sus derechos, consulte el apartado «Derechos básicos previstos por el Código de Turismo».

### **Derechos básicos previstos en el Código de Turismo:**

Los Beneficiarios o Clientes recibirán toda la información necesaria sobre el servicio de viaje antes de formalizar el contrato de viaje. El proveedor de servicios y el minorista son los responsables del buen funcionamiento del servicio de viajes. Se proporciona a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto para contactar con el proveedor de servicios o el minorista.

Los viajeros pueden transferir su servicio de viaje a otra persona con un aviso previo razonable y posiblemente, aunque esta cesión puede estar sujeta a cargos adicionales. El precio del servicio de viaje sólo podrá aumentarse si aumentan los costes específicos y si esta posibilidad está explícitamente prevista en el contrato. En cualquier caso, no podrá modificarse con menos de veinte días de antelación al inicio del viaje. Si el aumento de precio supera el 8 % del precio del servicio de viaje, el viajero podrá rescindir el contrato. Si el proveedor de servicios se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio en caso de que se reduzcan los costes correspondientes. Los viajeros pueden rescindir el contrato sin abonar una tasa de rescisión y se les reembolsarán íntegramente los pagos efectuados si se produce un cambio significativo en alguno de los aspectos básicos del contrato, con excepción del precio. Si el profesional responsable cancela el servicio antes de su inicio, los viajeros podrán reclamar un reembolso y una compensación, si procede. Los viajeros pueden rescindir el contrato sin abonar la tasa de cancelación antes del inicio del servicio en circunstancias excepcionales, como graves problemas de seguridad en el destino que puedan afectar al viaje. Además, los viajeros pueden rescindir el contrato en cualquier momento, siempre antes del inicio del viaje, mediante el pago de las tasas de cancelación correspondientes y justificadas. Si, tras el inicio del viaje, no se pueden suministrar algunos aspectos importantes del viaje tal y como se había previsto, deberán ofrecerse otros servicios adecuados a los viajeros sin coste adicional. Los viajeros pueden rescindir el contrato sin pagar una tasa de rescisión cuando los servicios no se presten de conformidad con el contrato, siempre y cuando perturbe considerablemente la realización del viaje y si el proveedor del servicio no soluciona el problema. Además, los viajeros tienen derecho a una reducción del precio y/o a una compensación en caso de incumplimiento o mala ejecución del servicio de viaje. El proveedor de servicios o el minorista debe prestar asistencia en caso de que el viajero se encuentre en una situación complicada. Si el proveedor de servicios o el minorista se declara insolvente, se reembolsarán las cantidades pagadas.

Si desea consultar el Código de Turismo, visite <https://www.legifrance.gouv.fr/>

## **CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y USO DE LAS OFERTAS DE REGALO DE RELAY & CHÂTEAUX**

### **Artículo preliminar:**

Relais & Châteaux Entreprise («RCE»), una sociedad anónima simplificada con un capital social de 1.024.515 euros, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número B 402 003 404, con domicilio social en 58-60 rue de Prony, 75017, París, es la empresa encargada de suministrar las ofertas de regalo Relais & Châteaux.

RCE opera en calidad de agencia de viajes, está inscrita en el Registro de Operadores de Viajes y Estancias con el número IM075110112 en Atout France - 79-81, rue de Clichy - 75009 París, tiene una garantía financiera con APST - 15 avenue Carnot, 75017 París Cedex, Francia y está asegurada con HISCOX - 12 quai des Queyries, CS 41177, 33072 Burdeos.

Póngase en contacto con RCE: Teléfono: +33(0) 1 58 18 36 93 (precio de una llamada local) - Correo electrónico: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com).

Las presentes condiciones generales de venta (en adelante, «CGV») y de uso (en adelante, «CGU») se aplican (i) a los pedidos de cheques regalo de Relais & Châteaux denominados en euros, libras esterlinas, dólares estadounidenses y francos suizos (en adelante, el o los «Cheque(s)»), y de las cajas Relais & Châteaux, ya sea en forma de caja física (la «Caja Física»), o en forma de caja electrónica (la «Caja Electrónica») (en adelante denominadas conjuntamente la o las «Cajas(s)») y (ii) el uso de Cheques y Cajas. Los Cheques y las Cajas se denominan en adelante, de forma conjunta o individual, la o las «Oferta(s) de regalo».

## **Artículo 1 Definiciones de los términos**

**Beneficiario:** hace referencia a la persona física mayor de edad a la que el Cliente o previa petición del Cliente, entrega una o más Oferta(s) de regalo para su uso y disfrute a fin de beneficiarse de los servicios prestados por un Establecimiento.

**GCV/CGU:** tienen el significado especificado en el Artículo preliminar.

**Cheque:** tiene el significado especificado en el Artículo preliminar y hace referencia al documento en papel que estipula la obligación del Beneficiario con un Establecimiento hasta el importe del cheque. El Cheque debe solicitarse y puede utilizarse en un Establecimiento de conformidad con las condiciones previstas en las CGV/GCU.

**Cliente:** hace referencia a cualquier persona física o jurídica que solicite una Oferta de regalo de acuerdo con las condiciones previstas en las CGV/GCU.

**Caja:** tiene el significado especificado en el Artículo preliminar y hace referencia al documento en papel o en formato electrónico que estipula la obligación del Beneficiario con un Establecimiento para el conjunto de servicios prestados por cada Caja (noches de hotel, comidas, tratamientos, etc.). La Caja debe solicitarse y puede utilizarse de acuerdo con las condiciones previstas en las CGV/CGU, en el Establecimiento o en uno de los Establecimientos indicados en la Caja.

**Pedido:** hace referencia al pedido del Cliente de un Cheque o Caja de acuerdo con las condiciones previstas en las CGV/GCU.

**Establecimiento:** hace referencia a un establecimiento que forma parte de la asociación Relais & Châteaux, donde se puede utilizar un Cheque y, en algunos casos, una Caja.

## **Artículo 2 Aplicación de las Condiciones Generales de Venta y Uso (CGV/CGU) al Cliente y al Beneficiario**

Estas CGV y CGU se aplican:

- Por un lado, y al tratarse de CGV, a la venta de las Ofertas de regalo efectuada en Francia o en el extranjero, a través de los canales de venta de Relais & Châteaux, es decir:
  - En línea, en el sitio web propiedad de RCE;
  - Por teléfono o por correspondencia, a través del departamento de ventas de RCE;
  - En una tienda física operada por Relais & Châteaux.En el caso de la venta de Ofertas de regalo efectuada en una tienda física o en un sitio web de venta en línea operado por un tercero, se recomienda al Cliente consultar las condiciones generales de venta de dicho tercero que se aplican al proceso.
- Por otro lado, al tratarse de CGU, al uso de las Ofertas de regalo, independientemente del canal de venta a través del cual se adquirió la Oferta de regalo, es decir:
  - En línea, en el sitio web propiedad de RCE;
  - Por teléfono o por correspondencia, a través del departamento de ventas de RCE;
  - En una tienda física operada por Relais & Châteaux; o
  - En una tienda física o en un sitio web de venta en línea operado por un tercero.

Estas CGV/GCU también regulan la relación entre RCE y:

- Por un lado, los Clientes que adquieren una Oferta de regalo;
- Por otro lado, al tratarse de CGU, los Beneficiarios que posean una Oferta de regalo y deseen utilizarla mediante reserva en un Establecimiento.

El Pedido de un Cheque o Caja por parte del Cliente y las condiciones de uso por parte del Beneficiario están regidos por las presentes CGV/CGU.

Los Cheques o Cajas no pueden ser utilizados por un menor que no esté acompañado por su tutor legal.

El contrato entre RCE y el Cliente, por un lado, y entre RCE y el Beneficiario, por otro, está formado por (i) las presentes CGV/CGU, (ii) las condiciones especiales aplicables a la Caja o Cheque que es objeto del Pedido del Cliente y (iii) cuando proceda, los requisitos especiales del Cliente o Beneficiario que RCE haya aceptado.

Las presentes CGV/CGU, así como su posterior desarrollo, están disponibles en línea en [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) (en lo sucesivo denominado el «Sitio») y pueden descargarse en: [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv\\_gift\\_en.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_en.pdf). Se envían adjuntas en todos los correos electrónicos de confirmación de Pedido enviados al Cliente tras una compra telefónica gestionada con el departamento de ventas de RCE. Además, pueden enviarse por correo postal, correo electrónico o fax a cualquier persona que así lo solicite (la solicitud deberá enviarse por correo postal a la dirección de la sede de RCE indicada en anteriormente o por correo electrónico a: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)), y también pueden enviarse, previa petición, a cualquier tienda física operada por Relais & Châteaux. Por último, se incluye un extracto de estas CGV/CGU en el reverso de los formularios de pedido en papel empleados para la gestión de los Pedidos a distancia realizados por correo electrónico o postal con el departamento de ventas de RCE y dentro de las Cajas físicas.

El uso del Sitio y la cuenta del cliente quedan sujetos a los Términos y Condiciones Generales de Uso del Sitio y la creación de una cuenta disponible en el Sitio.

Las CGV solo se aplican a los Pedidos de Oferta de regalo. Para cualquier otro producto o servicio comercializado en el Sitio, el Cliente deberá consultar los términos y condiciones generales de venta aplicables y disponibles en el Sitio.

El Cliente declara haber leído estas CGV/GCU antes de validar su Pedido (en el caso de las compras a distancia) o de pagar su compra (en el caso de las compras en tiendas físicas). Por lo tanto, la validación del Pedido (en el caso de las compras a distancia) o el pago del producto (en el caso de las compras en tiendas físicas) constituye una aceptación ilimitada e incondicional de las presentes CGV/CGU, así como de las condiciones especiales aplicables a la Caja o al Cheque del Pedido del Cliente, a excepción de cualquier otro documento, como folletos y catálogos emitidos por RCE y que tengan mero valor indicativo.

El hecho de que RCE no haga uso, en un momento dado, de ninguna de estas condiciones no podrá interpretarse como una renuncia a las mismas en una fecha posterior.

Las CGV/CGU pueden modificarse de forma periódica y en cualquier momento. La versión aplicable al contrato formalizado con RCE es la vigente en la fecha de validación del pedido por parte del Cliente.

## **I- Condiciones generales de venta (CGV)**

### **Artículo 3 Características de los productos y servicios**

De conformidad con los artículos L. 111-1 y L. 111-2 del Código de Consumo y los artículos L. 211-8, L. 211-9 y R. 211-4 del Código de Turismo, las características principales de los servicios, en particular de los servicios de viajes, y los precios de los bienes y servicios comercializados por vía electrónica están disponibles en el Sitio, se comunican al Cliente en el momento de la realización del Pedido y se confirman en la recepción de Pedido. El precio de las Ofertas de regalos también se muestra en las tiendas físicas Relais & Châteaux.

De conformidad con el artículo L. 221-11 del Código de Consumo, se comunican al Cliente es la información estipulada en el artículo L. 221-5 del Código de Consumo antes de la conclusión del Pedido a través de las presentes Condiciones Generales.

#### **Artículo 4 Entrada en vigor y duración**

Este contrato entra en vigor:

- En caso de compra en una tienda física operada por Relais & Châteaux: en la fecha de compra de la Oferta de regalo por parte del Cliente;
- En caso de una compra en línea en el sitio web propiedad de RCE o en caso de una compra por teléfono o por correspondencia, a través del departamento de ventas de RCE: en la fecha del Pedido del Cliente, tal y como se define en los artículos 5.1 y 5.2 siguientes.

Las CGV se aplican, según el caso, i) hasta el pago por parte del RCE de todas las sumas debidas al Establecimiento como consecuencia del uso del Cheque o la Caja, o ii) hasta el vencimiento de la validez del Cheque o la Caja, cuya duración se puede ampliar de acuerdo con las condiciones estipuladas en el0 que aparece a continuación.

#### **Artículo 5 Fases del Pedido**

##### **5.1. Pedidos en línea**

A fin de completar el pedido al efectuar una compra en el Sitio, el Cliente debe seguir los siguientes pasos:

1. Acceder al Sitio;
2. Seguir las instrucciones del Sitio;
3. Comprobar los elementos del Pedido y, si es necesario, identificar y corregir los posibles errores;
4. Confirmar el Pedido y el compromiso de abonar su precio;
5. Seguir las instrucciones del servidor de pago en línea a fin de abonar el precio, que puede pagarse inmediatamente con tarjeta de crédito o utilizando un servicio de fondos en línea disponible en el Sitio o un sitio de terceros aceptado como método de pago en el Sitio (como Leetchi o Le Pot Commun). El precio también se puede abonarse posteriormente a través de un cheque (a nombre y a la dirección indicados durante la fase de pago) o de una transferencia bancaria (a la cuenta indicada durante la fase de pago).

En caso de pago inmediato (con tarjeta de crédito o servicio de fondo en línea), tras la confirmación del pago el Cliente recibe inmediatamente un acuse de recibo electrónico que confirma el Pedido. En caso de pago posterior (mediante cheque o transferencia bancaria), el Cliente recibe este acuse de recibo como confirmación del Pedido lo antes posible tras la recepción del pago por parte de RCE.

En caso de problemas en la finalización del pedido y emisión del pago, el Cliente puede ponerse en contacto con el departamento de ventas de RCE (+33(0) 1 58 18 36 93 - precio de una llamada local). Este último podrá ayudar al Cliente, si fuera necesario, y recopilar los datos de su tarjeta de crédito a fin de finalizar el pedido en su nombre.

El Cliente recibirá también posteriormente en la dirección de correo electrónico indicada en el momento de efectuar el Pedido:

- Un archivo PDF correspondiente a la Caja Electrónica que contiene el código personal y la clave de activación única necesarios para utilizar la Caja Electrónica (en adelante, el «vale»), o
- La confirmación del envío del Pedido en el caso de una Caja Física o Cheque. En este caso, la entrega tendrá lugar en la dirección de entrega indicada por el Cliente en el momento del pedido.

RCE se compromete a cumplir el Pedido teniendo en cuenta los límites de las existencias disponibles. Si hubiera falta de disponibilidad, RCE se compromete a informar al Cliente y a reembolsar el precio pagado.

Sin embargo, de acuerdo con el artículo L. 121-11 del Código de Consumo, RCE se reserva el derecho de rechazar el pedido si es anormal, hay indicios de mala fe o por cualquier otra razón legítima, y en particular, cuando haya una disputa con el cliente en relación al pago de un pedido anterior.

##### **5.2. Pedido a distancia efectuado a través del departamento de ventas RCE**

El Cliente también puede realizar un Pedido a través del departamento de ventas de RCE, al que se puede acceder de varias maneras:

- Por teléfono, en el +33(0) 1 58 18 36 93 (precio de una llamada local);
- Por correo electrónico ([commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com));

- Por correo postal, en la dirección anteriormente mencionada en este documento.
- Al efectuar una compra **por teléfono**, el Cliente deberá especificar qué Oferta de regalo desea, indicar sus datos de facturación y direcciones de facturación y entrega, el método de entrega deseado, y pagar la Oferta de regalo y los gastos de entrega correspondientes mediante tarjeta de crédito, para lo que deberá indicar la información de su tarjeta de crédito al operador. La facilitación de los datos de la tarjeta de crédito del Cliente constituye la validación del pedido y el consentimiento para proceder con el pago del precio indicado.

El Cliente recibirá, por vía electrónica o postal, una confirmación de pedido que contiene:

- Un recordatorio de las principales características del Pedido (en particular su contenido y precio);
  - Una copia de las presentes CGV/CGU;
  - Un formulario de rescisión.
- Al solicitar una compra por **correo electrónico** o **correo postal**, el Cliente deberá solicitar previamente el envío de un formulario de pedido, especificando los términos y condiciones en los que desea recibir este formulario.

A continuación, el departamento de ventas de RCE enviará al Cliente el formulario de pedido junto con un extracto de estas CGV/CGU y un formulario de rescisión. Deberá rellenar este formulario de pedido y enviarlo de nuevo al departamento de ventas de RCE por correo electrónico o correo postal. El envío del formulario de pedido cumplimentado por parte del Cliente constituye la validación de su Pedido. El Cliente deberá especificar en el formulario de pedido la forma de pago elegida (puede abonar el precio con tarjeta de crédito, cheque o transferencia bancaria) especificando que:

- (i) en caso de pago con tarjeta de crédito, el Cliente deberá ponerse en contacto con el departamento de ventas RCE (+33(0) 1 58 18 36 93, precio de una llamada local), tras el envío del formulario de pedido cumplimentado para efectuar el pago por teléfono;
- (ii) en caso de pago mediante cheque, deberá hacerse a nombre de RCE y adjuntarse al formulario de pedido cumplimentado;
- (iii) en caso de pago mediante transferencia bancaria, el Cliente deberá realizar una transferencia a la cuenta bancaria que RCE especifique, indicando en el asunto de la transferencia el nombre o razón social del Cliente.

RCE solo procederá tras el envío de una confirmación del Pedido por escrito y firmada por el cliente y, en cualquier caso, tras el pago total del precio.

Tras la recepción del pago por parte de RCE, se enviará la Oferta de regalo a la dirección indicada en el formulario de pedido por el Cliente.

RCE se compromete a cumplir el Pedido teniendo en cuenta los límites de las existencias disponibles. Si hubiera falta de disponibilidad, RCE se compromete a informar al Cliente y a reembolsar el precio pagado.

Sin embargo, de acuerdo con el artículo L. 121-11 del Código de Consumo, RCE se reserva el derecho de rechazar el pedido si es anormal, hay indicios de mala fe o por cualquier otra razón legítima, y en particular, cuando haya una disputa con el cliente en relación al pago de un pedido anterior.

### **5.3. Pedido en la tienda**

Cuando el Pedido se realiza en una tienda física, se formaliza de inmediato tras el pago del precio por parte del Cliente (en efectivo, mediante cheque o con tarjeta de crédito o, en el caso de una venta en una tienda propiedad de un tercero, de acuerdo con las condiciones de pago aceptadas por dicho tercero).

## **Artículo 6 Precios y facturación**

### **6.1 Precio**

Los precios de las Cajas solo pueden abonarse en euros o francos suizos, a elección del Cliente, con todos los impuestos incluidos. En el Sitio, los importes se muestran en la moneda elegida por el Cliente, a título informativo, y se calculan según el tipo de cambio vigente frente al euro o al franco suizo. No obstante, solo son válidos los precios indicados en euros o en francos suizos.

Los cheques deben emitirse en euros, libras esterlinas, dólares estadounidenses y francos suizos. Los precios de los cheques emitidos en libras esterlinas, dólares estadounidenses y francos suizos se pagarán en euros o francos suizos en el Sitio previa conversión según el tipo de cambio del Banco de Francia (paridades a fin de mes). El tipo de cambio aplicable se actualizará mensualmente el primer día hábil de cada mes

En el momento de la validación del Pedido, se entiende que el precio a pagar incluye todos los impuestos, a excepción de la posible aplicación de los impuestos de estancia que pueden recaudar adicionalmente los Establecimientos.

Las Ofertas de regalo se entregan al precio vigente en el momento de efectuar el Pedido.

Los gastos de envío correrán a cargo del Cliente, se facturarán de forma independiente y se indicarán antes de la validación del Pedido.

RCE garantiza el pago de las Ofertas de regalo directamente a los Establecimientos.

Los costes de telecomunicaciones derivados al acceso al Sitio son responsabilidad exclusiva del Cliente.

## **6.2 Facturación**

Se emitirá una factura por cada pedido.

En el caso de la compra de una Caja Física o un Cheque, la factura se envía al Cliente junto con la entrega de su Oferta de regalo. En el caso de las Cajas electrónicas, el correo electrónico de confirmación de pedido que se envía al Cliente incluye la factura.

En el caso de una compra a distancia a través del departamento de ventas de RCE, se enviará la factura al Cliente a la dirección indicada en el Pedido.

La factura está denominada en euros o en francos suizos.

## **Artículo 7 Pago**

La adquisición de las Ofertas de regalo se realiza contra compensación por parte del Cliente del precio aplicable de acuerdo con la escala indicada en el Sitio o el formulario de pedido o los precios mostrados en las tiendas.

Las Ofertas de regalos y los gastos de funcionamiento deberán pagarse en efectivo

Las Ofertas de regalos son pagos de pedidos y a cuenta y, como tales, no están sujetas a IVA. Únicamente los gastos de funcionamiento y los artículos de embalaje están sujetos a IVA.

El precio debe abonarse en su totalidad en efectivo antes del envío del pedido. RCE debe recibir el pago a más tardar 3 (tres) meses después de la realización del pedido. Después de este periodo, el pedido se cancelará automáticamente.

El pago del precio con IVA incluido por parte del Cliente se realiza a través de uno de los siguientes métodos de pago: tarjeta de crédito, transferencia bancaria, cheque o servicio de fondos en línea.

En el caso de pago con tarjeta de crédito, la transacción se carga inmediatamente en la tarjeta de crédito del Cliente tras la verificación de sus datos y la recepción de la autorización de débito por parte de la empresa emisora de la tarjeta del Cliente.

El compromiso de pago mediante tarjeta es irrevocable. Al comunicar los datos de su tarjeta de crédito, el Cliente autoriza a RCE a efectuar en su tarjeta de crédito el cargo del importe correspondiente al precio con IVA incluido.

El Cliente debe confirmar que es el titular de la tarjeta de crédito que se va a utilizar y que el nombre que aparece en la tarjeta de crédito es efectivamente el suyo. El Cliente debe comunicar los dieciséis dígitos y la fecha de caducidad de su tarjeta de crédito, así como, en su caso, los números del criptograma visual.

Si resulta imposible efectuar el cargo del precio con IVA incluido, la venta se cancelará de inmediato por efecto de la ley, al igual que el pedido.

#### **Artículo 8 Modificación del Pedido**

Los pedidos no son definitivos hasta que el Cliente, que previamente ha leído y aceptado estas CGV/CGU, haya abonado el precio total.

Como el envío o la entrega de los Cheques y Cajas (incluida la entrega electrónica de la Caja Electrónica) se realiza cuando el Cliente abona el importe adeudado, no se aceptará ninguna cancelación del Pedido ni solicitud de reembolso, excepto en el caso de que el Cliente se reserve el derecho de cancelación previsto en los Artículos L.221-18 y siguientes del Código de Consumo (es decir, cuando el Cliente sea un consumidor que ha adquirido una Oferta de regalo a distancia, mediante una compra en el Sitio o a distancia a través del departamento de ventas de RCE) o, en el caso de los profesionales, de acuerdo con su extensión prevista en el artículo L. 221-3 del Código de Consumo. En estos casos se puede ejercer el derecho de cancelación de las condiciones establecidas en 0 este acuerdo.

#### **Artículo 9 Derecho de cancelación**

Cuando el Cliente tenga derecho de cancelación, dispondrá de 14 días para ejercer su derecho de acuerdo con las condiciones de los artículos L.221-18 y siguientes del Código de Consumo a través del formulario puesto a su disposición por RCE ([descargue el formulario aquí](#)) en:

Relais & Châteaux Entreprise  
Departamento de ventas  
58-60, rue de Prony  
75017 París

El plazo de 14 días se calcula en días naturales a partir de (i) la fecha de recepción o cancelación del Pedido en el caso de Pedidos recogidos en tienda o entregados por correo postal o (ii) la fecha del Pedido de Cajas Electrónicas. En caso de que el plazo expire en domingo, día festivo o día no laborable, se prorrogará hasta el primer día laborable siguiente.

Al ejercer este derecho:

- **Cuando la Oferta de regalo pedida es un Cheque o Caja Física:**

Los gastos de devolución correrán a cargo del Cliente. Únicamente se reembolsarán los Cheques y las Cajas Físicas que se devuelvan dentro del plazo mencionado y en perfectas condiciones (sin haber abierto la protección del código de activación de la Oferta de regalo).

Si el Cliente ejerce su derecho de cancelación, los Cheques y las Cajas Físicas deberán devolverse en los 14 días siguientes a la notificación de cancelación a RCE a la siguiente dirección:

Relais & Châteaux Entreprise  
Departamento de ventas  
58-60, rue de Prony  
75017 París

- **Cuando la Oferta de regalo pedida es una Caja Electrónica:**

La Caja Electrónica desactivará en las 72 horas siguientes a la recepción por parte de RCE del formulario de retiro, y no se cargarán gastos de devolución al Cliente.

El Cliente deberá abstenerse de utilizar o intentar utilizar su Oferta de regalo tras haber enviado a RCE el formulario en el que ejerce su derecho de cancelación.

**ATENCIÓN:** se especifica que en el caso de que la Oferta de regalo se haya utilizado para reservar un servicio *antes de que expire el plazo de cancelación de 14 días anteriormente mencionado*, este uso se considerará una solicitud de uso inmediato y completo de la Oferta y una renuncia al derecho de cancelación del Cliente.

Toda devolución realizada de acuerdo con las condiciones de este artículo dará lugar a un reembolso del importe total abonado por el Cliente en un plazo de 14 días a partir de la recepción de la devolución de la Oferta de regalo por parte de RCE o de la desactivación de la Caja Electrónica, si procede.

Si el pago se ha realizado mediante tarjeta de crédito, transferencia bancaria o cheque, el reembolso se realizará mediante un nuevo abono en la cuenta de pago utilizada.

Si el pago se ha realizado a través de un servicio de fondos en línea, el reembolso consistirá en un nuevo crédito mediante transferencia a la cuenta bancaria proporcionada por el Cliente.

## **Artículo 10 Entrega**

### **10.1. Métodos**

La entrega se realiza tras la recepción del pago total del precio por el método que elija el Cliente:

- Mediante entrega directa de la Caja y/o el Cheque al Cliente en el momento de la compra o retirada en un punto de venta. Esta última opción de retirada en un punto de venta en el caso de un Pedido a distancia («click & collect») sólo está disponible para (i) Clientes que han comprado en el Sitio lo han efectuado el pago con tarjeta de crédito o a través de un servicio de fondos en línea y (ii) Clientes profesionales que han efectuado su compra a través del departamento de ventas de RCE;
- Por correo, por cuenta del Cliente;
- Mediante en el envío de un archivo PDF enviado a la dirección de correo electrónico indicada por el Cliente, en el caso de una Caja electrónica.

El pedido podrá enviarse, a elección y a expensas del Cliente, a su dirección personal o directamente a los Beneficiarios asignados e identificados, previa indicación de su dirección. El importe de los gastos de envío depende del importe del Pedido y de la forma de envío. Si la entrega no se realiza por falta de información al realizar el Pedido, el Cliente es el único responsable. Los datos y gastos de envío están disponibles aquí y se indican al Cliente antes de la validación del Pedido.

### **10.2 Plazos**

Los plazos de entrega están disponibles en el Sitio y pueden variar dependiendo de la disponibilidad de las Ofertas de regalo del Pedido. Estos plazos se calculan en días laborables y corresponden al tiempo medio necesario para preparar y enviar el Pedido dentro del territorio del país. Se determinan según el área de entrega.

Los plazos de entrega se calculan a partir de la fecha de confirmación del pedido por parte de RCE para los pagos con tarjeta de crédito en el Sitio y a partir de la recepción del pago por parte de RCE para otros métodos de pago. El envío de los Cheques y las Cajas Físicas se realizará en un plazo aproximado de 2 días hábiles a partir de la recepción del pago del Pedido por parte de RCE.

La entrega de las Cajas Electrónicas, materializada con la entrega de un archivo PDF enviado a la dirección de correo electrónico indicada por el Cliente, se efectuará inmediatamente después de la confirmación del Pedido por parte del vendedor.

En caso de que no se reciba la Caja electrónica, recomendamos al Cliente que compruebe:

- el filtro antispam y la carpeta de spam/correo no deseado de su buzón;
- el cortafuegos;
- el límite de tamaño de sus mensajes;
- la validez de la dirección de correo electrónico proporcionada.

En caso de que el Cliente no reciba la Caja Electrónica en un plazo de 24 horas, a pesar de las comprobaciones antes mencionadas, se recomienda que se ponga en contacto con el departamento de ventas a través del correo electrónico o por teléfono, en la dirección de correo electrónico o en la dirección postal indicadas0 anteriormente.

Si no se efectúa la entrega (se considera falta de entrega que el Cliente no haya recibido el Pedido en el plazo de un mes a partir de la recepción del Pedido y del pago por parte de RCE) el Cliente, consumidor, no profesional o profesional, podrá

reclamar la devolución del precio abonado por el Pedido. En el caso de un Cliente Profesional, la devolución del precio es la única compensación otorgada por RCE, a excepción de otras compensaciones o daños.

En cualquier caso, la entrega dentro de plazo solo puede tener lugar si el Cliente conoce sus obligaciones para con RCE, independientemente del motivo.

## **Artículo 11 Reclamaciones / Devoluciones**

### **11.1 Reclamaciones**

El Cliente o el Beneficiario está obligado a comunicar a RCE por correo electrónico, por teléfono o por escrito a la dirección antes mencionada toda no conformidad experimentada en el uso de un Cheque o una Caja.

RCE iniciará un seguimiento de toda notificación o reclamación y mantendrá al Cliente o Beneficiario informado. Las reclamaciones deben enviarse:

- por correo electrónico a la siguiente dirección [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)
- por correo certificado con acuse de recibo a la siguiente dirección: Relais & Châteaux - Departamento Comercial - 58-60, rue de Prony - 75017 París

#### **Reclamación relacionada con el transporte:**

El Cliente debe comprobar el producto en el momento de la entrega y, si fuera necesario, indicar en el albarán del transportista todos los problemas detectados en caso de daños en el producto entregado. El Cliente deberá notificar a RCE por escrito mediante una copia del albarán de entrega en las 48 horas posteriores a la recepción del producto.

Si no hubiera avisos en el albarán de entrega y ni notificaciones dentro de los plazos fijados por RCE, se considerará que el producto se ha entregado en buenas condiciones y no podrá ser reclamado a RCE.

#### **Reclamaciones por no conformidad del producto con las indicaciones que figuraban en el formulario de pedido:**

Las reclamaciones sobre la no conformidad de un Cheque o una Caja entregada con el producto pedido deben realizarse por carta certificada con acuse de recibo a RCE, en los siete días posteriores a la recepción del Cheque o la Caja. Una vez transcurrido este plazo no se aceptarán reclamaciones.

### **11.2 Devoluciones**

Cualquier devolución de Cheques y Cajas no conformes debe concretarse en un acuerdo formal entre RCE y el Cliente. En caso de no conformidad en los Cheques y las Cajas entregados, cuya conformidad haya constatados RCE de acuerdo con las condiciones estipuladas anteriormente, el Cliente podrá recibir, a su elección, la sustitución o el reembolso gratuito de los productos.

## **II- Términos y condiciones generales de uso**

### **Artículo 12 Condiciones de uso de las Ofertas de regalo**

A cada Oferta de regalo se le asigna una fecha de activación (la «**Fecha de Activación**»), definida de la siguiente manera:

- Cuando la Oferta de regalo se adquiere en una tienda Relais & Château o en una tienda de terceros, la Fecha de Activación corresponde a la fecha de compra;
- Cuando la Oferta de regalo se compra a través de un Pedido a distancia, ya sea en el Sitio o a través del departamento de ventas de RCE, la Fecha de Activación corresponde a la fecha en la que el Pedido se envía a la dirección postal o de correo electrónico indicada por el Cliente (en el caso de una Caja Electrónica).

Las Ofertas de regalo son válidas por un periodo de dos años a partir del último día del mes de su Fecha de Activación.

Tras la recepción de la Oferta de regalo, la fecha de vencimiento puede consultarse en el Área de Beneficiarios, a la que se puede acceder mediante la clave de activación suministrada con la Oferta de regalo. También se puede verificar de la siguiente manera:

- Si se trata de un Cheque, aparece la fecha de vencimiento en el cheque;

- En el caso de una Caja electrónica, la fecha de vencimiento se indica en el archivo PDF de la Caja electrónica.

Se recomienda conservar un comprobante de compra por si hubiera problemas con la activación de la Oferta de regalo.

**Ofertas de regalo Relais & Châteaux:**

- no podrán canjearse bajo ningún concepto, ni siquiera parcialmente, en particular por dinero en efectivo;
- no se pueden dividir salvo que se indique lo contrario en la Oferta de regalo, y deben utilizarse de una sola vez, como parte de una sola reserva;
- son responsabilidad exclusiva del titular, especialmente en caso de pérdida o robo;
- deben utilizarse durante su periodo de validez.

En caso de pérdida, robo o destrucción de una Oferta de regalo, o de que no se utilicen dentro del plazo indicado, ni el Cliente ni el Beneficiario tendrán derecho a reembolso, reemplazo, cambio o extensión.

No obstante, el Beneficiario puede ampliar el periodo de validez de las Ofertas de regalo hasta la fecha de vencimiento inicial (deberá acceder a su Área de Beneficiario en el caso de las Cajas de Regalo o contactar con el departamento de ventas de RCE en el caso de los Cheques), previo pago de un recargo por prórroga ([ver las condiciones aquí](#)), pagadero a través del mismo método de pago que las Ofertas de regalo. El periodo de prórroga es de un año a partir de la fecha de vencimiento inicial en el caso de las Cajas y de dos años a partir de la fecha de vencimiento inicial en el caso de los Cheques. Cuando se cumpla la fecha de vencimiento inicial o del periodo de prórroga, si procede, las Ofertas de regalo quedarán permanentemente inutilizadas.

Además, las condiciones de reserva o cancelación son las del Establecimiento en el que el Beneficiario utiliza su Oferta de regalo. Este último puede solicitar los datos bancarios del Beneficiario para confirmar la reserva. Por lo tanto, todo cambio o cancelación de una reserva previamente confirmada solo podrá realizarse con el acuerdo del Establecimiento y de acuerdo con las condiciones específicas de esta última, teniendo en cuenta que la cancelación de una reserva realizada mediante un Cheque o una Caja podrá estar sujeta a gastos de cancelación que correrán a cargo del Beneficiario. En el momento de la reserva, el Establecimiento informará al Beneficiario de las condiciones de reserva y cancelación vigentes en el Establecimiento elegido.

El Establecimiento podrá solicitar al Beneficiario el pago de los impuestos turísticos durante su estancia.

El Beneficiario deberá presentar al Establecimiento, según sea el caso, el vale original incluido en su Caja física, el archivo PDF incluido en su Caja Electrónica, o el Cheque original a su llegada al Establecimiento. El Establecimiento deberá conservar este documento.

**Artículo 13 Términos y condiciones de uso de los Cheques**

Los **Cheques** pueden acumularse y utilizarse en todos los Establecimientos mencionados en el Sitio. Esta lista está sujeta a cambios durante el periodo de validez del Cheque, por lo que se recomienda que el Cliente y el Beneficiario visiten el Sitio de forma periódica para comprobar si hay actualizaciones. Los Cheques se pueden utilizar en cualquier tipo de servicio. Solo se pueden canjear por un servicio de valor equivalente al indicado en el anverso en euros, libras esterlinas, dólares estadounidenses y francos suizos.

En caso de que el importe de los Cheques no sea suficiente para abonar el servicio, la diferencia deberá ser abonada al Establecimiento en las condiciones habituales.

**Artículo 14 Modos de uso y condiciones de reserva de las Cajas**

Las **Cajas** pueden utilizarse en una selección de Establecimientos que forman parte del programa de Cajas, cuya lista se actualiza regularmente. La lista de Establecimientos participantes puede consultarse en el Área de Beneficiarios accesible en el Sitio o en el departamento de ventas de RCE, con el que se puede ponerse en contacto:

- Por teléfono: +33(0) 1 58 18 36 93
- Por correo electrónico: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com).

La lista de Establecimientos a los que se pueden acceder con las Cajas puede cambiar durante el periodo de validez de la misma, por lo que, una vez recibida la Caja, se recomienda que el Beneficiario visite la zona de Beneficiarios accesible en el Sitio para conocer las actualizaciones.

En determinadas ocasiones, el Establecimiento participante podrá rechazar las Cajas en determinadas fechas. De esta forma, el Cliente o Beneficiario conoce la lista de Establecimientos participantes en el Área de Beneficiarios del Sitio, en la que también se incluyen las fechas en las que se puede utilizar una Caja para una efectuar una reserva en un Establecimiento (en adelante el «**Periodo de Aceptación de la Caja**»).

En este sentido, solo debe considerarse como auténtica la información del Sitio.

El Beneficiario, tras haber consultado la lista de los Establecimientos que participan en su Caja y los Periodos de Aceptación de la Caja (estos periodos varían de un Establecimiento a otro) en su Área de Beneficiario, se pone directamente en contacto con el Establecimiento en el que desea efectuar una reserva.

El Beneficiario deberá efectuar su reserva directamente en el Establecimiento, **y no en otro canal de reserva**, indicando que se realiza en el marco de una Caja y especificando el tipo de servicio. En el momento de la reserva, el Beneficiario deberá comunicar al Establecimiento el número que figura en el reverso de su Caja Física o Caja Electrónica.

La Caja no incluye el transporte al lugar del Establecimiento.

En caso de que el servicio incluya una o más comidas, el Establecimiento es el encargado de fijar los menús, y el Beneficiario no tiene la posibilidad de elegir entre los platos ofrecidos.

Lo mismo ocurre en el caso de los tratamientos.

Se informa al Beneficiario de que el precio individual de los servicios en el momento en que los disfruta puede diferir del precio de venta de la Caja abonado por el Cliente en el momento de efectuar el Pedido.

Se recomienda reservar lo antes posible para disponer de una amplia gama de fechas.

La Caja de Regalo es válida todos los días de la semana, incluyendo los fines de semana (excepto la Caja de Regalo Semanal), y está sujeta a la disponibilidad y a los Periodos de Aceptación de la Caja de Regalo. El Establecimiento es el encargado de estipular los Periodos de Aceptación de la Caja. También puede rechazar una reserva, incluso durante un Periodo de Aceptación de la Caja cuando se haya agotado la cuota de disponibilidad que asigna específicamente a las Cajas para un determinado periodo o incluso cuando no tenga disponibilidad total. Durante la temporada alta y las fechas populares, es posible que algunos establecimientos exijan un número mínimo de noches de reserva.

Si el Establecimiento Participante no dispone de una habitación correspondiente a la categoría de habitación incluida en el servicio que ofrece la Caja para las fechas solicitadas por el Beneficiario, se le podrá ofrecer, en el momento de la reserva, (i) una habitación o suite de una categoría superior por un suplemento que el Beneficiario deberá abonar directamente in situ o (ii) una reserva en otra fecha.

Cualquier servicio adicional no previsto en la Caja y solicitado por el Beneficiario directamente al Establecimiento, deberá ser abonado de acuerdo con las condiciones del Establecimiento. RCE no se hace responsable de los servicios adicionales en ningún caso.

#### **Artículo 15      Transferencia**

El Cliente transfiere los Cheques y las Cajas sin formalidad al Beneficiario.

#### **Artículo 16      Asistencia a los Beneficiarios y responsabilidad de RCE**

RCE se compromete a prestar asistencia al Beneficiario si este encuentra en dificultades durante la prestación del servicio.

RCE no se hace responsable de las posibles diferencias no sustanciales entre las fotografías y las descripciones de los Establecimientos facilitadas en el Sitio o en las Ofertas de regalo.

En el caso de las Cajas, el Establecimiento y el RCE se hacen responsables de la correcta ejecución del servicio de acuerdo con el artículo L. 211-16 del Código de Turismo.

En caso de que la responsabilidad recaiga sobre RCE, se aplicarán los límites de indemnización previstos en los convenios internacionales, de conformidad con el artículo L. 211-17-IV del Código de Turismo. Salvo en el caso de lesiones personales, el límite financiero máximo de RCE se limitará a una cantidad tres veces superior al precio total de la Caja en cuestión.

En el caso de los Cheques, el Establecimiento en la que se aloja el Cliente es el único responsable de la correcta ejecución del servicio que presta.

### **III- Disposiciones comunes a las Condiciones Generales de Venta y Uso**

#### **Artículo 17 Fuerza ejecutiva**

Si alguna de las disposiciones de las presentes CGV/GCU se declarara nula, sin efecto y no aplicable, esta declaración no afectará a la validez y aplicabilidad del resto de disposiciones de las CGV/GCU.

#### **Artículo 18 Garantía**

RCE está sujeto a las condiciones de las garantías legales previstas en los artículos L. 217-4, L. 217-5 y L. 217-12 del Código de Consumo y en los artículos 1641 y 1648, apartado<sup>1</sup> del Código Civil, que se reproducen íntegramente al final de las presentes CGV/CGU.

#### **Artículo 19 Protección de datos y privacidad**

A fin de ofrecer Ofertas de regalo a Clientes y Beneficiarios, RCE, en calidad de responsable del tratamiento, se encarga del tratamiento de los datos personales que le conciernen. El objetivo principal de estas operaciones de tratamiento es garantizar la gestión y el seguimiento de los Pedidos y de las Ofertas de regalo, así como su activación, y también puede perseguir otros fines (gestión y seguimiento de las relaciones con los clientes, gestión de siniestros, previsión comercial, análisis de satisfacción, etc.) que se detallan en la Política de Privacidad de Relais & Châteaux, disponible en el Sitio en la dirección: <https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal>

Los datos relativos a los Pedidos están destinados a RCE, al responsable del tratamiento, a sus servicios autorizados, a la Asociación Relais & Châteaux y a sus filiales, así como a los subcontratistas de RCE y a sus socios.

Al efectuar una reserva directamente con el Establecimiento de su elección y hacer uso de su Oferta de regalo, el Cliente o el Beneficiario deberá comunicar la aceptación de sus datos, necesaria para la ejecución de la reserva en este Establecimiento tanto si se encuentra en la Unión Europea como fuera de la Unión Europea. RCE no es responsable del tratamiento que haga el Establecimiento de los datos personales del Cliente y/o Beneficiario tras las reservas realizadas y los servicios prestados a los Beneficiarios de la Oferta de regalo, y el Establecimiento es el único responsable en este sentido.

Si desea obtener más información sobre la recopilación y el tratamiento de sus datos personales, así como sobre el ejercicio de sus derechos, consulte la Política de Privacidad de Relais & Châteaux, disponible en el Sitio en <https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal>

#### **Artículo 20 Derecho aplicable**

Las presentes CGV están sujetas al derecho francés sin perjuicio de la posibilidad de que el Cliente o el Beneficiario que tenga su residencia habitual en un Estado miembro de la Unión Europea distinto de Francia pueda aplicar otras disposiciones obligatorias más protectoras de dicho Estado miembro.

La información contractual se presenta en francés y las Ofertas de regalo puestas a la venta cumplen la normativa francesa. Si fuera necesario, es responsabilidad del cliente extranjero comprobar con las autoridades locales la posibilidad de uso del

producto que desea encargar. RCE no se hace responsable del posible incumplimiento de las normas de un país extranjero en el que se entreguen los Cheques y las Cajas.

Si se traducen las presentes CGV/GCU y surge un conflicto entre la versión francesa y las versiones traducidas, prevalecerá la versión francesa.

#### **Artículo 21 Resolución de disputas**

RCE se adhiere al sistema de mediación MEDICYS para disputas de consumidores relacionadas con un Pedido efectuado a RCE. Toda disputa debe ser presentada por adelantado y por escrito al Departamento de Reclamaciones de RCE - 58/60, rue de Prony - 75017 París. Si no se llega a un acuerdo amistoso con RCE, el Cliente podrá ponerse en contacto con Medicys por correo electrónico [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr) o por correo postal: Médicys - 73 Boulevard de Clichy - 75009 París.

De conformidad con el artículo 14 del Reglamento (UE) n.º 524/2013, la Comisión Europea ha creado una plataforma de resolución de litigios en línea que facilita la resolución extrajudicial independiente de litigios en línea entre consumidores y profesionales en la Unión Europea.

Puede acceder a esta plataforma en el siguiente enlace: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

De no llegarse a una solución amistosa, las partes podrá someter el litigio a un tribunal competente.

**POR EXCEPCIÓN, EN CASO DE QUE EL CLIENTE ACTÚE EN CALIDAD DE COMERCIANTE, EL LITIGIO SE SOMETERÁ EXCLUSIVAMENTE A LOS TRIBUNALES COMPETENTES DENTRO DE LA JURISDICCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN DE PARÍS.**

## Garantía legal

De conformidad con el artículo L. 217-15 del Código de Consumo, a continuación se reproducen las disposiciones relativas a la garantía de conformidad y los vicios ocultos que se derivan de los artículos L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 y L. 217-16 del Código de Consumo y de los artículos 1641 y 1648, apartado<sup>1</sup> del Código Civil.

### **Artículo L.217-4 del Código de Consumo**

El vendedor entrega un bien de conformidad con las disposiciones del contrato y es responsable de cualquier falta de conformidad existente en el momento de la entrega. También será responsable de los defectos de conformidad derivados del embalaje, las instrucciones de montaje o la instalación, si así lo estipula el contrato o si se ha llevado a cabo bajo su responsabilidad.

### **Artículo L.217-5 del Código de Consumo**

El bien está en conformidad con las disposiciones del contrato:

1° Si es apto para el uso que habitualmente se espera de un bien similar y, si procede:

- si se corresponde con la descripción dada por el vendedor y tiene las cualidades que el vendedor ha presentado al comprador en forma de muestra o modelo;

- si posee las cualidades que un comprador puede esperar legítimamente de las declaraciones públicas del vendedor, del productor o de su representante, especialmente en lo relacionado con la publicidad o el etiquetado;

2° O si tiene las características definidas de común acuerdo entre las partes o es apto para cualquier uso especial solicitado por el comprador, notificado por el vendedor y que este último ha aceptado.

### **Artículo L.217-12 del Código de Consumo**

La acción resultante de la falta de conformidad prescribirá a los dos años de la fecha de entrega del bien.

### **Artículo L.217-16 del Código de Consumo**

Cuando el comprador solicite al vendedor, en el plazo de la garantía comercial concedida en el momento de la adquisición o reparación de un bien mueble, una reparación cubierta por la garantía, el periodo de inmovilización de al menos siete días deberá añadirse a la duración de la garantía pendiente de ejecución.

Este plazo se calculará partir de la fecha de la solicitud de intervención del comprador o de la fecha de puesta a disposición de los bienes en cuestión para su reparación, si dicha disponibilidad es posterior a la solicitud de intervención.

### **Artículo 1641 del Código Civil**

El vendedor está obligado por garantía a cubrir los defectos ocultos del bien vendido y por los que es inadecuado para el uso previsto, o que reducen tanto dicho uso que el comprador no lo habría adquirido, o por el que habría abonado un precio inferior de haberlos conocido.

### **Artículo 1648, apartado<sup>1</sup> del Código Civil**

El comprador debe iniciar la acción resultante de los defectos fundamentales en un plazo de dos años a partir de la fecha en que detecte el defecto.