

## INFORMATION PREALABLE

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

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

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

### **Droits essentiels prévus par le code de tourisme :**

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

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

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

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

### **Préambule :**

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

RCE exerce l'activité d'agent de voyages, est immatriculée au Registre des opérateurs de Voyage et de Séjours sous le numéro IM075110112 auprès d'Atout France – 79-81, rue de Clichy – 75009 Paris, justifie d'une garantie financière auprès

de l'APST – 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France et est assurée auprès d'HISCOX – 12 quai des Queyries, CS 41177, 33072 Bordeaux.

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

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées « **CGV** ») et d'utilisation (ci-après désignées « **CGU** ») s'appliquent (i) aux Commandes de Chèques cadeaux Relais & Châteaux libellés en Euro, Livre Sterling, Dollar des Etats-Unis d'Amérique et Franc Suisse (ci-après désigné le ou les « **Chèque(s)** »), et de Coffrets Relais & Châteaux, soit sous forme de coffret physique (le « **Coffret Physique** ») soit sous forme de coffret électronique (le « **Coffret Electronique** ») (ci-après désignés ensemble le ou les « **Coffret(s)** ») et (ii) à l'utilisation des Chèques et Coffrets. Les Chèques et les Coffrets sont ci-après désignés ensemble ou individuellement les ou l'« **Offre(s) Cadeau(x)** ».

## **Article 1 Définitions**

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

**CGV/CGU** : a le sens défini au Préambule.

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

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

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

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

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

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

Les présentes CGV et CGU s'appliquent :

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

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

- D'une part les Clients faisant l'acquisition d'une Offre Cadeau ;

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

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

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

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

Les présentes CGV/CGU, ainsi que leurs évolutions ultérieures, sont disponibles en ligne sur le site [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) (ci-après dénommé le « Site ») et téléchargeables à l'adresse suivante : [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv\\_gift\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_fr.pdf). Elles accompagnent tout courrier électronique de confirmation de Commande adressé au Client suite à un achat par téléphone auprès du service commercial de RCE. Elles pourront en outre être adressées par voie postale, e-mail ou télécopie, à toute personne qui en fait la demande (demande à adresser par courrier à l'adresse postale du siège de RCE mentionnée en tête des présentes ou par courriel à : [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)), et pourront également être remises sur demande dans tout magasin physique exploité par Relais & Châteaux. Un extrait desdites CGV/CGU figure enfin au dos des bons de commande papiers utilisés dans le cadre de Commandes à distance effectuées par courrier électronique ou postal auprès du service commercial de RCE ainsi qu'à l'intérieur des Coffrets Physiques.

L'utilisation du Site et du compte client est régie par les Conditions générales d'utilisation du Site et de création de compte disponibles sur le Site.

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

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

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

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

## **I- Conditions Générales de Vente (CGV)**

### **Article 3 Caractéristiques des produits et services**

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

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

#### **Article 4 Entrée en vigueur et durée**

Le présent contrat entre en vigueur :

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

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

#### **Article 5 Etapes de la Commande**

##### **5.1. Commande en ligne**

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

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

En cas de règlement immédiat (par carte bancaire ou par service de cagnotte en ligne), suite à la confirmation du paiement, le Client reçoit par voie électronique et sans délai un accusé de réception valant confirmation de la Commande. En cas de règlement différé (par chèque bancaire ou par virement), le Client reçoit cet accusé de réception valant confirmation de la Commande dans les meilleurs délais à la réception du paiement par RCE.

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

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

- Un fichier PDF correspondant au Coffret Electronique et contenant le code personnel et la clé d'activation unique nécessaire à l'utilisation du Coffret Electronique (ci-après le « voucher »), ou
- La confirmation de l'expédition de la Commande dans le cas d'un Coffret physique ou de Chèques. Dans ce cas, la livraison aura lieu à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la Commande.

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

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

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

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

- Par téléphone, au +33(0) 1 77 48 14 88 (prix d'un appel local) ;
- Par courrier électronique ([commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)) ;

- Par courrier postal, à l'adresse mentionnée en tête des présentes.
- Lors d'un achat **par téléphone**, le Client devra préciser quelle Offre Cadeau il souhaite commander, indiquer ses coordonnées et adresses de facturation et de livraison, le mode de livraison choisi, et s'acquitter du prix de l'Offre Cadeau et des frais de livraison correspondants par carte bancaire, en fournissant ses informations de carte bancaire à l'opérateur. La fourniture de ses informations de carte bancaire par le Client vaut alors validation de sa Commande et consentement au paiement du prix indiqué.

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

- Un rappel des caractéristiques principales de la Commande (notamment son contenu et son prix) ;
  - Un exemplaire des présentes CGV / CGU ;
  - Un formulaire de rétractation.
- Lors d'une demande d'achat par **courrier électronique** ou **par courrier postal**, le Client devra dans un premier temps solliciter l'envoi d'un bon de commande, en précisant les modalités selon lesquelles il souhaite recevoir ce bon.

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

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

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

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

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

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

### **5.3. Commande en magasin**

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

## **Article 6 Prix et facturation**

### **6.1 Prix**

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

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

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

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

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

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

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

## **6.2 Facturation**

Une facture est établie pour chaque Commande.

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

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

La facture est libellée en Euros ou en Francs suisses.

## **Article 7 Paiement**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Article 8            Modification de la Commande**

Les Commandes ne sont définitives qu'après versement intégral du prix par le Client, lequel a préalablement pris connaissance et accepté les présentes CGV/CGU.

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

#### **Article 9            Droit de rétractation**

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

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

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

Lors de l'exercice de ce droit :

- **Lorsque l'Offre Cadeaux commandée est un Chèque ou un Coffret Physique :**  
Les frais de retour sont à la charge du Client. Seuls les Chèques et Coffrets Physiques retournés dans le délai indiqué ci-dessus et en parfait état – et notamment sans que le dispositif de protection du code d'activation de l'Offre Cadeaux n'ait été gratté - pourront être remboursés.

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

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

- **Lorsque l'Offre Cadeaux commandée est un Coffret Electronique :**  
Le Coffret Electronique sera désactivé dans un délai de 72 heures à compter de la réception par RCE du formulaire de rétractation, et aucun frais de retour ne sera facturé au Client.

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

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

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

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

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

## **Article 10           Livraison**

### **10.1. Modalités**

La livraison est effectuée après réception du versement intégral du prix, au choix du Client :

- Soit par la remise directe du Coffret et/ou Chèque au Client, lors de l'achat ou du retrait dans un point de vente. Il est précisé que cette dernière option de retrait dans un point de vente en cas de Commande à distance (« click & collect ») n'est ouverte que (i) aux Clients ayant procédé à leur achat à partir du Site et l'ayant réglé par carte bancaire ou par le biais d'un service de cagnotte en ligne et (ii) aux Clients professionnels ayant procédé à leur achat à distance auprès du service commercial de RCE ;
- Soit par envoi postal, aux frais du Client ;
- Soit par la remise d'un fichier PDF adressé par courrier électronique à l'adresse de courrier électronique indiquée par le Client, dans le cas d'un Coffret Electronique.

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

### **10.2 Délais**

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

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

La livraison des Coffrets Electroniques, matérialisée par la remise d'un fichier PDF adressé par courrier électronique à l'adresse email indiquée par le Client, interviendra quant à elle immédiatement après la confirmation de la Commande par le vendeur.

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

- le filtre anti-spam et le dossier spam/courrier indésirable de sa boîte email ;
- le pare-feu ;
- la taille limite de sa messagerie ;
- la validité de l'adresse email renseignée.

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

Un défaut de livraison (le défaut de livraison étant considéré comme constitué lorsque la Commande n'a pas été reçue par le Client dans un délai d'un mois à compter de la réception par RCE de la Commande et du paiement) entraînera sur demande



de tout Client, consommateur, non-professionnel ou professionnel, la restitution du prix réglé à la Commande. A l'égard d'un Client professionnel, la restitution du prix constitue la seule réparation allouée par RCE, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages intérêts.

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

## **Article 11 Réclamations / Retours**

### **11.1 Réclamations**

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

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

- soit par email à l'adresse suivante : [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)
- soit par lettre recommandée avec accusé réception à l'adresse suivante : Relais & Châteaux - Service Commercial – 58-60, rue de Prony – 75017 Paris

#### **Réclamation liée au transport :**

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

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

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

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

### **11.2 Retours**

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

## **II- Conditions Générales d'Utilisation**

### **Article 12 Modalités d'utilisation des Offres Cadeaux**

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

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

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

Après réception de l'Offre Cadeau, sa date de fin de validité peut être consultée au sein de l'espace Bénéficiaire, accessible au moyen de la clé d'activation fournie avec l'Offre Cadeau. Elle peut en outre être vérifiée de la manière suivante :

- S'il s'agit d'un Chèque, sa date de fin de validité est tamponnée sur le Chèque ;

- S'il s'agit d'un Coffret Electronique, la date de fin de validité figure sur le fichier PDF correspondant au Coffret Electronique.

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

Les **Offres Cadeaux Relais & Châteaux** :

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

En cas de non-utilisation dans les délais indiqués, perte, vol ou destruction d'une Offre Cadeau, ni le Client, ni le Bénéficiaire ne pourront prétendre à un quelconque remboursement, remplacement, échange ou prolongation.

Le Bénéficiaire a néanmoins la possibilité, jusqu'à la date de fin de validité initiale, de prolonger la validité des Offres Cadeaux - sur son espace Bénéficiaire pour les Coffrets ou directement auprès du service commercial de RCE pour les Chèques -, moyennant des frais de prolongation ([voir les conditions ici](#)), payables selon les mêmes moyens de paiement que les Offres Cadeaux. La durée de prolongation est d'un an à compter de la date de fin de validité initiale pour les Coffrets et de deux ans à compter de la date de fin de validité initiale pour les Chèques. Au terme de la date de fin de validité initiale ou de la durée de prolongation le cas échéant, les Offres Cadeaux seront définitivement inutilisables.

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

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

Le Bénéficiaire doit présenter à l'Etablissement selon le cas l'original du voucher contenu dans son Coffret physique, le fichier pdf représentant son Coffret Electronique, ou l'original du Chèque dès son arrivée dans cet Etablissement. Ce document sera conservé par l'Etablissement.

### **Article 13            Modalités d'utilisation des Chèques**

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

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

### **Article 14            Modalités d'utilisation et conditions de réservations des Coffrets**

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

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

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

L'Etablissement participant peut dans certains cas refuser les Coffrets à certaines dates. Le Client ou Bénéficiaire en est alors informé en consultant la liste des Etablissements participants sur l'espace Bénéficiaire présent sur le Site, laquelle mentionne également les dates auxquelles un Coffret peut être utilisé pour une réservation dans cet Etablissement (ci-après la « **Période d'acceptation du Coffret** »).

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

Le Bénéficiaire, après avoir consulté la liste des Etablissements participants à son Coffret ainsi que les Périodes d'acceptation du Coffret (ces périodes étant variables d'un Etablissement à l'autre) sur son espace Bénéficiaire, prend directement contact avec l'Etablissement de son choix pour effectuer sa réservation.

Le Bénéficiaire doit effectuer sa réservation directement auprès de l'Etablissement – **à l'exclusion de tout autre canal de réservation** - en indiquant que celle-ci s'effectue dans le cadre d'un Coffret et préciser le type de prestation dont il est Bénéficiaire. Au moment de sa réservation le Bénéficiaire devra communiquer à l'Etablissement le numéro présent au dos de son Coffret Physique ou sur son Coffret Electronique.

Le Coffret n'inclut pas le transport jusqu'au lieu de l'Etablissement.

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

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

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

Le Coffret est valable tous les jours de la semaine y compris les week-ends (sauf Coffret cadeau spécifique semaine) sous réserve des disponibilités et des Périodes d'acceptation du Coffret. L'Etablissement reste totalement maître des Périodes d'acceptation du Coffret. Il peut en outre refuser une réservation, même pendant une Période d'acceptation du Coffret, lorsque le quota de disponibilités qu'il alloue spécifiquement aux Coffrets sur cette période est épuisé, et ce même lorsqu'il dispose par ailleurs de disponibilités de façon globale. Pendant les périodes de haute saison et les dates très prisées, certains Etablissements peuvent

\*t en outre exiger la réservation d'un nombre de nuitées minimum.

Dans l'hypothèse où l'Etablissement participant n'aurait pas de chambre correspondant à la catégorie de chambre incluse dans la prestation prévue dans le Coffret aux dates souhaitées par le Bénéficiaire, le Bénéficiaire peut se voir proposer, lors de sa réservation, (i) une chambre ou suite de catégorie supérieure moyennant un supplément que le Bénéficiaire règlera directement sur place ou (ii) une réservation à une autre date.

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

#### **Article 15 Cession**

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

#### **Article 16 Aide au Bénéficiaire et responsabilité de RCE**

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

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

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

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

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

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

#### **Article 17 Caractère exécutoire**

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

#### **Article 18 Garantie**

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

#### **Article 19 Protection des données**

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

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

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

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

#### **Article 20 Loi applicable**

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

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

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

#### **Article 21            Règlement des Litiges**

RCE adhère au système de médiation MEDICYS pour les litiges de consommation liés à une Commande effectuée auprès de RCE. Tout litige doit être exposé préalablement par écrit au Service Réclamations de RCE – 58/60, rue de Prony – 75017 Paris. A défaut de règlement amiable avec RCE, le Client pourra saisir Medicys par email [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr) ou par courrier postal : Médicys - 73 Boulevard de Clichy - 75009 Paris.

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

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

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

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

## Garantie légale

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

### **Article L.217-4 du Code de la consommation**

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

### **Article L.217-5 du Code de la consommation**

Le bien est conforme au contrat :

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

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

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

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

### **Article L.217-12 du Code de la consommation**

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

### **Article L.217-16 du Code de la consommation**

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

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

### **Article 1641 du Code civil**

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

### **Article 1648 alinéa 1<sup>er</sup> du Code civil**

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