CONDICIONES GENERALES DE RESERVA

Versión del 19/10/2026

Este documento se facilita únicamente a título informativo; solo la versión francesa hace fe.

PREÁMBULO

Las presentes Condiciones Generales de Reserva (las «CGR») se aplican exclusivamente a las reservas realizadas en un Establecimiento a través de Relais & Châteaux Entreprise, mediante cualquiera de los canales de difusión de Ofertas y de gestión de Reservas que esta pone a disposición de los Clientes. En ningún caso se aplican a las reservas realizadas directamente con un Establecimiento, sin pasar por el intermediario Relais & Châteaux Entreprise.

Las presentes CGR las ofrece Relais & Châteaux Entreprise («**RCE**»), sociedad por acciones 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.

Cabe señalar que RCE actúa como intermediario de reservas entre el Cliente y el Establecimiento, siendo este último el único responsable de la prestación de los servicios.

Puede ponerse en contacto con RCE por teléfono, en los números que figuran aquí: https://www.relaischateaux.com/fr/a-propos/contact/, y por correo electrónico en la dirección: reservation@relaischateaux.com.

1. DEFINICIONES

Los términos y expresiones que aparecen con mayúscula, tanto si se emplean en singular como en plural, tienen el significado que se indica, bien cuando aparecen por primera vez, bien en la definición que figura a continuación:

Asociación Relais & Châteaux	Asociación constituida en virtud de la Ley de 1901, con sede social en el número 58-60 de la calle de Prony, 75017 París, representada por el señor Laurent GARDINIER, en su calidad de Presidente, que agrupa a más de 580 hoteles y/o restaurantes en todo el mundo, gestionados por personas físicas o jurídicas independientes miembros de la Asociación. La Asociación Relais & Châteaux ofrece a sus miembros un amplio abanico de prestaciones y servicios, en particular a través de su filial RCE.
Cuenta	Se refiere al espacio personal destinado al Cliente en el que se almacena la información relativa al Cliente y a sus Reservas. De conformidad con las Condiciones Generales de Creación de una Cuenta, disponibles aquí: https://www.relaischateaux.com/fr/landing/legal/, esta Cuenta puede ser una Cuenta del Programa de Fidelización o una Cuenta Estándar.
Condiciones Generales de Reserva o	Se refieren a las presentes Condiciones Generales de Reserva.

CGR

Cliente(s)	Se refiere a cualquier persona física o jurídica que realice una o varias Reservas.
Espacio de Comentarios Libres	Se refiere al espacio del Sitio web que permite al Cliente, en el momento de realizar la Reserva, comunicar al Establecimiento cualquier información específica relacionada con su estancia (*por ejemplo, preferencia por una habitación con vistas al mar, necesidad de una cama infantil, alergias alimentarias, etc*.).
Establecimiento(s)	Se refiere a un establecimiento miembro de la Asociación Relais & Châteaux cuyas ofertas se publican en el Sitio web o por Teléfono.
Oferta(s)	Se refiere a la oferta realizada por el Establecimiento al Cliente para prestarle los Servicios según los términos y condiciones definidos por el Establecimiento y publicada en el Sitio web o por Teléfono.
Servicio(s)	Se refiere a los servicios de alojamiento y/o restauración, así como, en su caso, a los servicios complementarios ofrecidos en el momento de la Reserva (entre los que se incluyen, entre otros, tratamientos de belleza, traslados en barco, ramos de flores, etc.), prestados por los Establecimientos miembros de la Asociación Relais & Châteaux.
Reserva(s)	Se refiere a la aceptación de la Oferta por parte del Cliente, lo que supone la formalización de un contrato de reserva directamente entre el Cliente y el Establecimiento en cuestión, de acuerdo con los términos y condiciones acordados entre el Cliente y el Establecimiento, tal y como se definieron durante el proceso de reserva en el Sitio web o por Teléfono.
Servicio(s)	Se refiere a los servicios de intermediación prestados por RCE al Cliente o Clientes, tal y como se definen en el artículo 3.
Sitio web	Se refiere al sitio web de RCE, al que se puede acceder, en particular, a través de la dirección: www.relaischateaux.com, así como a las aplicaciones móviles de Relais & Châteaux, en las que se publican las ofertas disponibles para Reserva(s).
Teléfono	Se refiere a un medio a través del cual se pueden realizar Reservas en RCE. En este caso, las Condiciones Generales de Reserva están disponibles en línea en el Sitio web.

2. APLICACIÓN DE LAS CGR

La prestación del Servicio al Cliente por parte de RCE se rige por las presentes CGR, que constituyen la totalidad de las condiciones contractuales aplicables a la relación entre el Cliente y RCE, sin perjuicio del contrato celebrado directamente entre el Cliente y el Establecimiento.

Las CGR se comunican al Cliente antes de formalizar la Reserva.

Por otra parte, el Cliente podrá acceder en cualquier momento a las presentes CGR en la siguiente dirección: https://www.relaischateaux.com/fr/landing/legal/, y se le invita a descargarlas y/o imprimirlas y conservarlas en un soporte duradero.

Las CGR se envían por correo postal, correo electrónico o fax a cualquier Cliente que lo solicite.

Las CGR aplicables son las que estén vigentes en la fecha de finalización de la Reserva.

Ninguna condición particular podrá prevalecer sobre las CGR, salvo que RCE la acepte de forma expresa y por escrito. Por lo tanto, cualquier condición contraria que plantee el Cliente no podrá aplicarse a RCE, salvo que se haya aceptado expresamente, independientemente del momento en que se haya puesto en conocimiento de esta.
El hecho de que RCE no haga uso, en un momento dado, de alguna de las disposiciones de estas CGR, no podrá interpretarse como una renuncia a las mismas en una fecha posterior.

Al realizar una Reserva en el Sitio web, al marcar la casilla «confirmar y reservar», el Cliente reconoce haber leído la totalidad de las CGR y declara aceptar íntegramente todos sus términos sin reservas.
Las CGR serán aplicables al Servicio a partir del momento en que el Cliente las acepte al realizar la Reserva y únicamente durante el tiempo necesario para que RCE preste los Servicios.

En el marco del Servicio, RCE actúa como intermediario entre el Cliente y el Establecimiento. En ningún caso actúa como proveedor de los Servicios que se ofrecen en el Sitio web y por Teléfono, los cuales los presta exclusivamente cada uno de los Establecimientos, según los términos y condiciones acordados entre estos y el Cliente. De este modo, el Cliente pasa a ser, desde el punto de vista jurídico, la otra parte contratante del Establecimiento. Los términos y condiciones de venta particulares de cada uno de los Establecimientos pueden consultarse en el momento de la Reserva, antes de que el Cliente confirme dicha Reserva. El Cliente reconoce que, en ningún caso, RCE interviene en la determinación del contenido de estas condiciones particulares.

3. OBJETO DE LAS CGR

El objeto de las presentes CGR es definir los términos y condiciones en los que RCE, como intermediario entre los Establecimientos y el Cliente, presta el Servicio y, más concretamente:

- Difunde las Ofertas de los Establecimientos.
- Recibe las Reservas de los Clientes.
- Tras la Reserva, transmite al Establecimiento, en nombre y por cuenta del Cliente, toda la información necesaria para la Reserva tal y como se ha introducido en línea.
- Asimismo, envía al Cliente, en nombre y por cuenta del Establecimiento, por correo electrónico, la confirmación de la Reserva, en la que se recogen las principales características y condiciones de la misma, así como la información relativa al Servicio.

4. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RESERVA

4.1 Reserva

Se informa al Cliente de que, para realizar una Reserva, deberá crear una Cuenta, de conformidad con lo establecido en las Condiciones Generales de Creación de una Cuenta, que puede consultar aquí: https://www.relaischateaux.com/fr/landing/legal/.

Los términos y condiciones de los Servicios pueden consultarse en el Sitio web y se recuerdan durante el proceso de Reserva. Aparecen en la confirmación de la Reserva enviada por correo electrónico al Cliente.

Al formalizar la Reserva, el Cliente reconoce haber leído y aceptado:
- Las presentes CGR.
- Los términos y condiciones particulares de reserva establecidos exclusivamente por cada Establecimiento. Estas condiciones particulares impuestas por cada uno de los Establecimientos pueden consultarse en el momento de la Reserva y figuran en la política de cancelación y garantía establecida por estos.

La formalización de la Reserva supone la celebración de un contrato de reserva entre el Cliente y el Establecimiento en cuestión, actuando RCE únicamente en calidad de intermediario técnico.

4.2 Pago, tarifas, tipo de cambio y cancelación

4.2.1 Pago. Algunos Establecimientos exigen el pago íntegro en una sola vez, sin posibilidad de reembolso, cancelación, modificación o cesión. Por tanto, el importe total de la Reserva se cargará en la tarjeta de crédito elegida para realizar el pago de la misma. El importe de la Reserva que se haya cobrado no se podrá transferir a una Reserva futura en caso de que el Cliente no se presente en el Establecimiento en el que haya realizado la Reserva.

Según la Oferta, el Establecimiento podrá exigir una fianza y aplicar gastos por no presentarse o por cancelación tardía, de conformidad con sus condiciones particulares comunicadas en el momento de la Reserva.

Se recuerda a los Clientes que RCE gestiona las Reservas en nombre y por cuenta de los Establecimientos. En consecuencia, **el pago de la Reserva por parte del Cliente no lo cobra RCE, sino que lo cobra directamente el Establecimiento en cuestión.**

Por lo tanto, el Cliente no podrá obtener de RCE, bajo ningún concepto, el reembolso del importe de la Reserva y deberá ejercer directamente ante el Establecimiento cualquier derecho que le corresponda a este respecto.

4.2.2 Tarifa. Las tarifas indicadas en las Ofertas de los Establecimientos pueden variar en función del tipo de Servicio y de un Establecimiento a otro, e incluso dentro de un mismo Establecimiento, en particular en función de las fechas, la duración de la estancia y las condiciones de la Oferta.

Es posible que el precio no incluya determinados impuestos locales o gastos adicionales que cobre el Establecimiento, como la tasa turística o los servicios opcionales, los cuales se abonan directamente al Establecimiento.

4.2.3 Tipo de cambio. Al realizar Reservas en el Sitio web, los precios se muestran en la moneda elegida por el Cliente, que puede ser diferente de la moneda utilizada por el Establecimiento. Por el contrario, el Cliente deberá abonar el importe al Establecimiento en la moneda local o en la moneda de venta elegida por el Establecimiento, y la confirmación de la Reserva incluirá el importe en esa misma moneda.

En el caso de las Reservas por Teléfono, se indicará al Cliente el precio en la moneda del Establecimiento. El Cliente deberá abonar el importe al Establecimiento en la moneda local, y la confirmación de la Reserva incluirá el importe en dicha moneda.

El precio en la moneda local queda fijado en el momento de la confirmación de la Reserva. Sin embargo, en el momento de la confirmación de la Reserva, el tipo de cambio de la moneda local no es fijo. Esto implica que el tipo de cambio de la moneda local aplicable al precio de la Reserva es el vigente en el momento en que el Establecimiento realiza el cargo en la tarjeta de crédito. Por lo tanto, el pago de la Reserva está sujeto a las fluctuaciones del tipo de cambio. Es posible que se apliquen gastos y/o comisiones adicionales como consecuencia de esta fluctuación del tipo de cambio. Estos gastos y/o comisiones no son responsabilidad de RCE y corren íntegramente a cargo del Cliente, a quien se le recomienda que se informe sobre estos aspectos a nivel local.

En caso de que el Establecimiento reembolse el importe de la Reserva, el tipo de cambio aplicable será el del día del reembolso y, por lo tanto, puede diferir del tipo de cambio aplicado en el momento del pago inicial. En su caso, la diferencia derivada de la fluctuación no será objeto de ningún reembolso al Cliente, quien asumirá, por sí solo, la totalidad de la

misma.

En el caso de los pagos con tarjeta de crédito, el importe de los impuestos y los tipos de cambio pueden variar durante el período que transcurre entre la Reserva y la estancia efectiva. El emisor de la tarjeta de pago del Cliente podría aplicar gastos y/o comisiones de cambio por el pago en moneda extranjera. Este último asumirá, por sí solo, dicha responsabilidad, por lo que se le invita a informarse sobre estos aspectos.

4.2.4 Cancelación. De acuerdo con las disposiciones que figuran en la Oferta, la Reserva realizada por el Cliente puede ser una Reserva cancelable, con o sin gastos, o una Reserva final que compromete definitivamente al Cliente al pago del importe del Servicio.
Cualquier solicitud de cancelación o modificación deberá realizarse de conformidad con las condiciones establecidas por el Establecimiento, que es el único competente para decidir sobre su aceptación y sobre los posibles gastos aplicables.

4.3 Número mínimo de noches

Algunos Establecimientos exigen una estancia mínima para poder realizar una Reserva.

En su caso, este mínimo requerido se indica en la página del Establecimiento al seleccionar las fechas de la estancia o se comunica al Cliente por Teléfono.

4.4 Comentarios del Cliente al realizar la Reserva

En el momento de realizar la Reserva, se ofrece al Cliente un Espacio de Comentarios Libres, en caso de que desee facilitar información adicional al Establecimiento.
Si el Cliente no completa la Reserva, estos datos no se guardarán.

Se informa al Cliente de que la información adicional facilitada en el Espacio de Comentarios Libres no puede constituir una condición esencial del contrato y no vincula al Establecimiento. De hecho, el Espacio de Comentarios Libres se pone a disposición del Cliente con el único fin de que este pueda facilitar información adicional al Establecimiento, que se esforzará por tenerla en cuenta. Por consiguiente, ante la falta de respuesta por parte del Establecimiento, deberá considerarse que este no ha podido tramitar el comentario publicado en el Espacio de Comentarios Libres.
Si el Cliente desea añadir una condición esencial al contrato celebrado con el Establecimiento, deberá dirigirse directamente a este.

El Cliente se compromete a utilizar el Espacio de Comentarios Libres con fines lícitos. Se abstendrá de cualquier comportamiento que pueda considerarse contrario a la ética, a los valores y a los intereses que defiende RCE. Por ello, el Cliente se abstendrá, en particular, de publicar cualquier contenido ilegal, perjudicial, injurioso, racista, que incite al odio, revisionista, contrario a las buenas costumbres, que vulnere la intimidad o que atente contra los derechos privados de terceros, en particular el derecho a la imagen de personas y bienes, los derechos de propiedad intelectual o el respeto a la intimidad. Asimismo, el Cliente se compromete a no suplantar la identidad de un tercero ni a publicar información personal de ningún tercero.
RCE rechaza toda responsabilidad derivada de los comentarios que pudiera realizar el Cliente en el Espacio de Comentarios Libres, lo cual el Cliente reconoce y consiente al aceptar las CGR.
RCE se reserva el derecho a eliminar cualquier contenido manifiestamente ilícito y/o contrario a las presentes CGR, así como a remitir la información necesaria a las autoridades competentes en caso de que exista una obligación legal.

Por otra parte, en caso de que el Cliente facilite en el Espacio de Comentarios Libres datos sensibles, tal y como se definen en la normativa relativa a los datos personales, RCE tratará dichos datos de conformidad con dicha normativa. El Cliente puede consultar aquí la

información relevante sobre el tratamiento de sus datos personales: https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal.

5. RESPONSABILIDAD

Se recuerda a los Clientes que RCE solo es responsable del Servicio especificado en el artículo 3 de las presentes CGR, es decir, principalmente la difusión de las Ofertas, la recepción y la transmisión de las Reservas a los Establecimientos y el envío de la confirmación al Cliente. RCE solo se hace responsable de los daños directos derivados de un incumplimiento demostrado en la prestación de este Servicio, quedando excluida cualquier responsabilidad derivada de la prestación de los Servicios por parte del Establecimiento.

Por tanto, RCE no asumirá en ningún caso responsabilidad alguna frente al Cliente en caso de incumplimiento por parte del Establecimiento en el marco de la prestación del Servicio o Servicios, y en particular en los siguientes casos:

- Incumplimiento por parte del Establecimiento de las obligaciones que se derivan de los Servicios objeto de la Reserva, en particular, y no de forma exclusiva, en caso de desaparición del Establecimiento por quiebra, destrucción total o parcial que le impida cumplir con sus obligaciones (a raíz de daños, incendio, etc.).
- Cualquier discrepancia entre la información facilitada por los Establecimientos sobre los Servicios que ofrecen y la publicada en el Sitio web o comunicada por Teléfono (en particular, y sin carácter limitativo, la descripción de los Servicios, la disponibilidad, las condiciones de cancelación, las fotografías, los precios, etc.) y las condiciones de prestación de los Servicios.
- Defectos en la calidad de los Servicios prestados por los Establecimientos al Cliente o por cualquier perjuicio, sea cual sea su naturaleza, que sufra el Cliente en el marco de la prestación de un Servicio.

Los Establecimientos asumen la responsabilidad total y exclusiva, ya sea extracontractual o contractual, frente al Cliente en lo que respecta a la prestación de los Servicios. En caso de incumplimiento por parte de un Establecimiento en la prestación de su Servicio, únicamente dicho Establecimiento podrá ser objeto de una acción de responsabilidad interpuesta por el Cliente.

6. FUERZA MAYOR

Ni RCE ni el Cliente podrán considerarse responsables del incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales que se derive de la ocurrencia de un caso de fuerza mayor. Se considerarán casos de fuerza mayor, además de los habitualmente reconocidos por la jurisprudencia de los tribunales franceses, los fallos derivados de alteraciones o interrupciones en el suministro o el funcionamiento de los medios de telecomunicación proporcionados por el operador o los operadores de redes, cualquier error de transmisión debido a las redes de telecomunicaciones y a las redes de internet, intranet y extranet, los fenómenos naturales (rayos, incendios, inundaciones, terremotos, etc.), los actos de guerra, las epidemias o pandemias, los disturbios, atentados y los conflictos laborales de los proveedores de servicios o de Relais & Châteaux y de los Establecimientos.

La concurrencia de un hecho que constituya fuerza mayor exime al deudor de las obligaciones cuyo cumplimiento se vea afectado por dicho hecho, del incumplimiento de dichas obligaciones, pero únicamente de estas, las cuales quedarán suspendidas de pleno derecho hasta que hayan desaparecido los efectos del caso de fuerza mayor. El resto de obligaciones contractuales seguirán cumpliéndose de conformidad con las CGR.

7. AUSENCIA DE DERECHO DE RESCISIÓN

Dado que el Servicio se presta desde el momento en que se realiza una Reserva y, por lo tanto, antes de que finalice el plazo de rescisión, el Cliente acepta expresamente renunciar a su derecho de rescisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo L.221-28, apartado

1.°, del Código de Consumo francés.

8. PROTECCIÓN DE DATOS

El Cliente encontrará toda la información relativa al tratamiento de sus datos de personales en la Política de Privacidad de RCE: https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal.

9. MEDIACIÓN

En caso de que no se alcance un acuerdo amistoso con RCE, el Cliente consumidor tiene derecho a recurrir al mediador de consumo del que depende RCE, es decir, el Mediador de Turismo y Viajes.

La mediación es un proceso de resolución amistosa de conflictos gratuito, confidencial y rápido que el Cliente y/o RCE es libre de aceptar y de interrumpir en cualquier momento. El mediador de consumo es una persona independiente cuya misión es proponer una solución al conflicto existente entre el profesional y el consumidor mediante un pronunciamiento que el Cliente y/o RCE son libres de aceptar o rechazar.

El Cliente consumidor podrá recurrir de forma gratuita al mediador de Turismo y Viajes, cuyos datos y formas de contacto están disponibles en su sitio web: www.mtv.travel.

10. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Salvo en caso de aplicación de una ley de orden público (que solo se aplicará dentro de los límites estrictos de su objeto, se estipula expresamente que las presentes CGR se rigen por la legislación francesa y que cualquier conflicto entre el Cliente y RCE en relación con las presentes CGR se someterá a la jurisdicción de los tribunales de París.

EN EL CASO DE QUE EL CLIENTE ACTÚE EN CALIDAD DE CONSUMIDOR, EL CONFLICTO SE SOMETERÁ A LOS TRIBUNALES COMPETENTES.

11. ASPECTOS GENERALES

Si alguna de las cláusulas de estas CGR fuera declarada nula o inaplicable, ello no afectaría a la validez ni a la aplicabilidad de las demás cláusulas de las presentes CGR. En tal caso, la cláusula considerada nula o ilegal será modificada por el tribunal ante el que se haya planteado la cuestión de su validez e interpretada de tal forma que le confiera los efectos más cercanos posibles, en la medida en que lo permita la ley, a los de la cláusula declarada nula o ilegal.

Salvo que se indique lo contrario, ningún plazo o incumplimiento por parte de RCE a la hora de ejercer sus derechos en virtud de las presentes CGR podrá constituir una renuncia a dichos derechos.

El Cliente y Relais & Châteaux reconocen, en sus relaciones, la validez y el valor probatorio de las cartas postales, los correos electrónicos, los SMS, la firma electrónica y los documentos digitalizados que se intercambien entre sí en el marco de las presentes.

En caso de que las CGR se traduzcan a otros idiomas y surja algún conflicto entre la versión en francés y las versiones traducidas, prevalecerá la versión en francés.