

Conditions générales de réservation

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

RCE exerce l'activité d'agent de voyages et respecte la réglementation applicable à son activité, elle est immatriculée au Registre des opérateurs de Voyage et de Séjours sous le numéro IM07510112 auprès d'Atout France – 79-81, rue de Clichy – 75009 Paris, ayant pour garant APST – 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France et pour assureur HISCOX – 12 quai des queyries CS 41177 33072 Bordeaux.

Téléphone : +33(0)1 76 49 39 39 (prix d'un appel local)

E-mail : reservation@relaischateaux.com

Site : <http://www.relaischateaux.com/>.

L'hébergement du Site est assuré par la société PROSODIE, société par actions simplifiées immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 411 393 218, dont le siège social est situé 150 rue Gallieni à Boulogne (92100).

Le Directeur de la publication est Monsieur Philippe GOMBERT, Président de Relais & Châteaux Entreprise.

1. INTERPRETATION

1.1 DEFINITIONS

Les termes et expressions identifiés par une majuscule, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification indiquée soit lors de leur première utilisation soit dans la définition ci-après :

1.1.1 Association Relais & Châteaux : association loi de 1901 dont le siège social est situé 58-60, rue de Prony, 75017 Paris, Représentée par Monsieur Philippe Gombert, en sa qualité de Président, regroupe plus de 500 hôtels et/ou restaurants dans le monde, exploités par des personnes physiques ou morales indépendantes membres de l'Association. L'Association Relais & Châteaux® fournit à ses membres tout un ensemble de prestations et de services notamment par l'intermédiaire de sa filiale RCE.

1.1.2 Centrale de Réservation : désigne le centre de réservations accessible par le Site ou par Téléphone afin de permettre aux Clients d'effectuer des Réservations auprès des Etablissement hôteliers membres de l'Association Relais & Châteaux® participants à celle-ci.

1.1.3 Compte Personnel : désigne l'espace personnel dédié au Client dans lequel sont enregistrées les informations relatives au Client et à ses Réservations.

1.1.4 Conditions Générales de Réservation : désignent les présentes Conditions Générales de Réservation ou CGR.

1.1.5 Client(s) : désigne toute personne physique ou morale procédant à une ou des Réservations.

1.1.6 Espace Commentaire Libre : désigne l'espace sur le Site permettant au Client lors de la Réservation, de communiquer à l'Etablissement Hôtelier toute information particulière liée à son séjour (*ex. préférence pour une chambre vue sur mer, fourniture d'un lit enfant, allergies alimentaires, etc.*).

1.1.7 Etablissement(s) hôtelier(s) : désigne un établissement membre de l'Association Relais & Châteaux® dont les Offres sont diffusées sur le Site ou par Téléphone.

1.1.8 Offre(s) : désigne l'offre faite par l'Etablissement Hôtelier au Client de fournir les Prestations aux termes et conditions définis par l'Etablissement Hôtelier et figurant sur le Site.

1.1.9 Prestation(s) : désigne les prestations d'hôtellerie, de restauration ainsi que les prestations complémentaires proposées au moment de la Réservation (comportant notamment et non limitativement des soins, transfert en bateau, bouquet de fleurs, etc.) fournies par les Etablissements Hôteliers membres de l'Association Relais & Châteaux®.

1.1.10 Réservation(s) : désigne l'acceptation de l'Offre par le Client aux termes et conditions convenus entre le Client et l'Etablissement Hôtelier lors du processus de réservation sur le Site et par Téléphone.

1.1.11 Service(s) : désigne le ou les service(s) fourni(s) par RCE au Client tel(s) que défini(s) à l'Article 2.1.

1.1.12 Site : désigne le site internet de RCE, notamment accessible à l'adresse : www.relaischateaux.com, et sur lequel sont diffusées les Offres ouvertes à Réservation(s).

1.1.13 Téléphone : désigne le moyen par lequel les Réservations sont passées auprès de RCE. Dans cette hypothèse, les Conditions Générales de Service sont disponibles en ligne sur le Site.

1.2 PORTEE DES CGR

La fourniture du Service au Client par RCE est régie par les présentes CGR lesquelles constituent l'intégralité du contrat entre les parties relativement à son objet.

Les CGR sont portées à la connaissance du Client avant la finalisation de la réservation.

A tout moment, le Client peut accéder aux présentes CGR à l'adresse suivante https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgr_yield_fr.pdf [...], notamment en cas de Réservation par Téléphone et, est invité à les télécharger et/ou les

imprimer et les conserver sur un support durable. Les CGR sont adressées par voie postale, e-mail ou télécopie à tout Client qui en fait la demande.

Les CGR applicables sont celles en vigueur à la date de finalisation de la Réservation.

Lors d'une Réservation sur le Site, en cochant la case d'acceptation des présentes CGR, le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des CGR et déclare en acceptant l'intégralité des termes sans réserve.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de RCE, prévaloir sur les CGR. Toute condition contraire opposée par le Client sera, donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à RCE et ce, quel que soit le moment où elle aura été portée à sa connaissance.

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

2. OBJET DES CGR

2.1 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGR ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels RCE, en tant qu'intermédiaire entre les Etablissements Hôteliers et le Client fournit le Service et plus précisément :

- diffuse les Offres des Etablissements Hôteliers ;
- reçoit les Réservations des Clients ;
- transmet après Réservation, au nom et pour le compte du Client à l'Etablissement Hôtelier, toutes les informations nécessaires à la Réservation telles que renseignées en ligne ;
- transmet également, au nom et pour le compte de l'Etablissement Hôtelier au Client, par courrier électronique, la confirmation de Réservation reprenant les principales caractéristiques et conditions de celles-ci, les informations relatives à la Prestation.

2.2 QUALITE DE RCE

Dans le cadre du Service, RCE agit en qualité d'intermédiaire entre le Client et l'Etablissement Hôtelier. Elle n'intervient, en aucun cas, en qualité de fournisseur des Prestations proposées sur le Site et par Téléphone, lesquelles sont fournies uniquement par chacun des Etablissements Hôteliers dans les termes et conditions convenus entre ces derniers et le Client. Le Client devient ainsi, juridiquement, le cocontractant de l'Etablissement Hôtelier.

2.3 FORMATION ET ENTREE EN VIGUEUR DES CGR

2.3.1 FORMATION

La validation de la Réservation par le Client emporte de plein droit acceptation des CGS dont il est informé.

Le Client est d'ores et déjà informé que les Réservations seront exécutées par les Etablissements hôteliers et sont soumises aux termes et conditions particulières de vente propres à chacun des

Etablissements Hôteliers, lesquelles sont précisées sur le Site. En aucun cas RCE n'intervient dans la détermination des contenus de ces termes et conditions particulières.

2.3.2 ENTREE EN VIGUEUR

Les CGR sont applicables au Service à compter de leur acceptation par le Client lors de chaque Réservation et ce, jusqu'au terme de sa relation contractuelle avec l'Etablissement Hôtelier pour la Prestation.

2.3.3 ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.121-21-8 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation pour les Prestations fournies par l'Etablissement qui font l'objet d'une Réservation sur le Site ou par Téléphone.

3. TERMES ET CONDITIONS DE RESERVATION

3.1 GENERALITES

Les termes et conditions des Prestations sont convenus en ligne lors du processus de Réservation et figurent dans la confirmation de Réservation adressée par courrier électronique au Client.

En finalisant la Réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance des termes et conditions de Réservation, définis exclusivement par chaque Etablissement Hôtelier. Ces conditions particulières imposées par chacun des Etablissements Hôteliers sont indiquées dans la politique d'annulation et de garantie établie par ces derniers. Il est précisé que les conditions particulières sont attachées à un tarif et un type de chambre et peuvent varier d'un Etablissement Hôtelier à l'autre, voire au sein d'un même Etablissement Hôtelier.

En fonction des stipulations figurant dans l'Offre, la Réservation faite par le Client peut prendre la forme d'une Réservation annulable avec ou sans frais ou d'une Réservation ferme qui engage définitivement le Client pour le montant de la Prestation.

Certaines conditions particulières des Etablissements Hôteliers exigent un paiement intégral en une fois, non remboursable, non annulable, non modifiable et non cessible. En conséquence, la carte bancaire choisie pour procéder au paiement sera débitée du montant total de la Réservation. Le prix de la Réservation débité n'est pas reportable sur une Réservation future en cas de non présentation du Client au sein de l'Etablissement Hôtelier chez lequel ce dernier a effectué la Réservation.

3.2 CONDITIONS PARTICULIERES

3.2.1 NOMBRE DE NUIT MINIMUM

Certains Etablissements Hôteliers imposent une durée minimale de séjour pour procéder à une Réservation. Le cas échéant, ce minimum requis est indiqué sur la page de l'Etablissement Hôtelier lors du choix des dates de séjour ou communiqué au Client par Téléphone.

3.2.2 ESPACE COMMENTAIRE LIBRE

(i) Traitement des commentaires libres : avant de finaliser la Réservation, un Espace de Commentaires Libres est proposé au Client qui souhaite communiquer certaines informations à l'Etablissement hôtelier.

RCE ne collecte pas volontairement d'informations sensibles (*telles que par exemple sans limitation, la race, l'ethnie, les opinions politiques, croyances religieuses et philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les détails de santé ou d'orientation sexuelle*). Si de telles informations devaient être volontairement saisies par le Client dans l'Espace Commentaires Libres, elles feront l'objet d'un traitement comme n'importe quelle autre donnée afin de traiter la Réservation du Client. RCE décline toute responsabilité résultant des commentaires qui pourraient être inscrits par le Client dans l'Espace Commentaires Libres, ce que le Client reconnaît et consent en acceptant les CGR.

(ii) Un commentaire ne peut pas être une condition essentielle du contrat :

L'Espace Commentaires Libres est mis à la disposition du Client afin de transmettre certaines informations à l'Etablissement Hôtelier.

En aucun cas un commentaire inscrit par le Client dans l'Espace Commentaires Libres ne peut être érigé en condition essentielle du contrat et ce commentaire ne pourra être opposé ni à RCE ni à l'Etablissement Hôtelier. Si le Client souhaite ajouter une condition essentielle au contrat conclu avec l'Etablissement Hôtelier, le Client est tenu de s'adresser directement à l'Etablissement Hôtelier, lequel s'efforcera de prendre en compte le commentaire. En conséquence, en l'absence de réponse de l'Etablissement Hôtelier, il devra être considéré que l'Etablissement Hôtelier n'a pas pu traiter le commentaire inscrit dans l'Espace Commentaires Libres.

3.2.3 TAUX DE CHANGE

Lors de Réservations sur le Site, les prix sont affichés dans la devise choisie par le Client, laquelle peut être différente de la devise utilisée par l'Etablissement Hôtelier. En revanche, le Client devra acquitter le prix auprès de l'Etablissement Hôtelier en devise locale et la confirmation de Réservation comportera le montant dans cette même devise.

Le prix dans la devise locale est figé sur la confirmation de Réservation. En revanche, au moment de la confirmation de Réservation, le cours de la monnaie locale n'est pas figé. Cela implique que, le cours de la monnaie locale applicable au prix de la Réservation est celui pratiqué lors du débit de la carte bancaire par l'Etablissement Hôtelier. Le paiement de la Réservation est donc soumis aux fluctuations de change. Des frais et/ou commissions complémentaires sont susceptibles d'être exigibles du fait de cette fluctuation de change. Ces frais et/ou commissions ne relèvent pas de RCE et demeurent à l'entière charge du Client, lequel est invité à s'informer sur ses aspects au niveau local.

En cas de remboursement du prix de la Réservation, le taux de change applicable sera celui du jour du remboursement et, par conséquent, peut différer du taux de change appliqué lors du paiement initial. Le

cas échéant, la différence due à la fluctuation ne fera l'objet d'aucun remboursement au Client qui en supportera, seul, l'entière charge.

Dans le cas du paiement par carte bancaire, le montant des taxes et taux de change peuvent varier au cours de la période qui s'écoule entre la Réservation et le séjour effectif. Des frais et/ou commission de change pour le paiement en devise étrangère pourraient être appliqués par l'émetteur de la carte de paiement du Client, ce dernier en supportera, seul, la charge, lequel est par conséquent invité à s'informer sur ces aspects.

3.3 CONDITIONS DE PAIEMENT

RCE exécute le Service au nom et pour le compte de l'Etablissement Hôtelier. En conséquence, le paiement de la Réservation par le Client n'est pas encaissé par RCE mais débité directement par l'Etablissement Hôtelier.

Dès lors, le Client ne pourra obtenir de RCE, à quelque titre que ce soit, le remboursement du montant de la Réservation et devra exercer directement tout droit dont il disposerait à ce titre, auprès de l'Etablissement Hôtelier.

4. RESPONSABILITES

4.1 RESPONSABILITE DE RCE DANS L'EXECUTION DE LA RESERVATION

RCE agit en qualité d'intermédiaire entre le Client et l'Etablissement Hôtelier pour la Réservation des Prestations.

RCE est une Centrale de Réservation, dès lors, les dispositions de l'article L. 211-1 du Code du tourisme relatives au forfait touristique ne sont pas applicables à la relation entre RCE et le Client.

RCE ne peut voir sa responsabilité engagée vis-à-vis du Client qu'en cas de manquement dans son rôle d'intermédiaire, à savoir dans la diffusion des Offres et la transmission des Réservations aux Etablissements Hôtels.

La responsabilité de RCE à l'égard du Client ne peut être engagée en cas de manquement de l'Etablissement Hôtelier dans le cadre de l'exécution de la ou des Prestation(s) et notamment en cas de :

- inexécution par l'Etablissement Hôtelier de ses obligations et notamment celles qui découlent des Prestations objets de la Réservation notamment, et non exclusivement, en cas de disparition de l'Etablissement Hôtelier pour cause de faillite, de destruction totale ou partielle ne lui permettant plus d'exécuter ses obligations (*à la suite de dégâts, incendie, etc.*);
- caractère erroné des informations fournies par les Etablissements Hôtels concernant les Prestations qu'ils proposent et publiées sur le Site ou communiquées par Téléphone (*notamment et non limitativement, la description des Prestations, les disponibilités, les conditions d'annulation, les photographies, les prix, etc.*);
- défaut de qualité des Prestations fournies par les Etablissements Hôtels au Client ;

- dommage, de quelque nature qu'il soit, subi par le Client dans le cadre de l'exécution d'une Prestation.

Les Etablissements Hôteliers assument l'entière et l'exclusive responsabilité délictuelle ou contractuelle vis-à-vis du Client. En cas de défaillance d'un Etablissement Hôtelier dans l'exécution de sa Prestation, seul l'Etablissement Hôtelier défaillant pourra faire l'objet d'une action en responsabilité intentée par le Client.

5. UTILISATION DU COMPTE PERSONNEL PAR LE CLIENT

Le Client est responsable de l'utilisation, de l'affectation et de la conservation des codes d'accès lui permettant d'accéder à son Compte Personnel. Il fait son affaire personnelle des risques, notamment financiers, liés à leur divulgation ou à leur mauvaise utilisation. Il doit en conséquence et dans son propre intérêt, prendre toutes les mesures qu'il estimerait nécessaires à leur sécurité et à leur plus stricte confidentialité. La responsabilité de RCE ne pourra être engagée en cas d'usage frauduleux ou abusif du Service, dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque des codes d'accès.

Le Client garantit RCE contre toute réclamation émanant d'un tiers du fait d'un quelconque dommage consécutif à la perte, au vol ou à l'utilisation non autorisée des codes d'accès.

Le Client est responsable de l'utilisation qui est faite de l'adresse e-mail communiquée à RCE. RCE adressera toute information due au titre du Service à cette adresse e-mail. Il appartient en conséquence au Client, de vérifier régulièrement l'adresse e-mail indiquée dans le Compte Personnel. En cas de modification de son adresse e-mail, le Client doit procéder lui-même à cette modification dans son Compte Personnel.

6. FORCE MAJEURE

Constitue un cas de Force majeure, un événement (i) imprévisible à la date des présente CGR et lors de la conclusion de la Réserve, (ii) irrésistible lors de l'exécution de la Prestation et (iii) qui trouve son origine dans une cause autre que le propre fait de la partie qui invoque l'existence d'un cas de Force Majeure. Sont notamment réputés réunir ces conditions les événements suivant : une rupture nationale d'approvisionnement en énergie, une rupture des services de télécommunication, les attaques par déni de service, etc.

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

7. PROTECTION DES DONNEES

RCE en tant que responsable de traitement met en œuvre des traitements de données personnelles ayant pour finalités principales :

- -de diffuser les Offres des Etablissements Hôteliers ;
- assurer la gestion et le suivi des réservations du Client .
- Gestion et le suivi du programme de fidélisation
- Analyse de la satisfaction et enquêtes
- Amélioration et la personnalisation de ses services
- Gestion et suivi de la relation client
- Gestion de l'inscription à la newsletter
- Profilage, segmentation
- Amélioration de la connaissance clients
- Sélection et la prospection
- Elaboration de statistiques commerciales
- Gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition
- Gestion des impayés et du contentieux
- Pilotage statistiques et reporting.

Si le Client l'accepte en s'inscrivant à la newsletter, RCE pourra envoyer par email et en avant-première ses nouveautés, ses destinations coup de cœur et le Client pourra bénéficier d'offres exclusives.

Les données marquées d'un astérisque sur les formulaires de collecte sont obligatoires. Dans le cas où ces champs ne seraient pas remplis, la gestion des réservations du Client, le traitement de ses demandes seront plus difficiles à gérer voire impossibles.

Ces données sont destinées à RCE, responsable de traitement, à ses services habilités ainsi que ceux de l'association Relais et Châteaux, à ses filiales, aux Etablissements Hôteliers membres de l'Association Relais & Châteaux auprès de qui le client réserve ainsi qu'aux éventuels sous-traitants de RCE et partenaires.

Le Client reconnaît avoir été informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union Européenne, ne disposant pas d'un niveau de protection adéquat à savoir :

- En ce qui concerne les flux à destination de Sabre, sous-traitant de RCE, vers les Etats-Unis. Ces flux ont pour finalité d'assurer l'hébergement, la sécurité, l'assistance et la maintenance de la plateforme de réservation. Les catégories de données suivantes sont concernées : identification, vie personnelle, informations financières et économique, données de connexion ;
- En ce qui concerne les flux à destination des Etablissements Relais & Châteaux : Afrique du Sud, Argentine, Australie, Barbade, Botswana, Brésil, Cameroun, Canada, Chili, Chine, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Equateur, Etats Unis d'Amérique, Fidji, Guatemala, Inde, Japon, Kenya, Lesotho,

Liban, Liechtenstein, Madagascar, Maldives, Maroc, Maurice, Mexique, Monaco, Nouvelle-Zélande, Pérou, République dominicaine, Saint-Christophe-et-Niévès, Seychelles, Singapour, Sri Lanka, Suisse, Tadjikistan, Tanzanie, Thaïlande, Turquie, Uruguay, Zambie, Taiwan, Hong-Kong.

Ces flux ont pour finalité par les établissements Relais & Châteaux la gestion et le suivi des réservations et services associés, amélioration personnalisation de l'accueil clients par une meilleure connaissance de leurs préférences et leurs attentes, gestion et suivi de la relation et de l'animation commerciale fidélisée ou non, segmentation prospection commerciale, reporting et statistiques. Les catégories de données suivantes sont concernées identification, vie professionnelle, vie personnelle, données de localisation, données sensibles.

Les transferts de données à destination des Etats-Unis sont encadrés par une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants actuellement en vigueur, établies conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission Européenne

Les transferts de données à destination des établissements Relais & Châteaux des pays en-dehors de l'Union Européenne sont encadrés par des conventions de flux transfrontières établies conformément aux clauses contractuelles types de responsables à responsables actuellement en vigueur, établies conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission Européenne.

Des transferts des catégories suivantes de données : identification, vie personnelle, informations financières et économique données de connexion, ont également lieu vers l'Uruguay, pays disposant d'une protection adéquate à des fins de maintenance et de support.

Les données concernant le Client sont conservées jusqu'à la réalisation de la réservation augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription. Les données peuvent également être traitées à des fins de marketing et de 3 ans après la fin de la réservation sauf opposition du Client.

Les données des prospects n'ayant pas réservé sont conservées 3 ans à partir du dernier contact entrant à des fins de prospection commerciale.

Toute personne concernée par le traitement dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement des données la concernant, ainsi que d'un droit d'opposition notamment à la prospection commerciale.

Par ailleurs, le Client dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à tiers qui sera désigné par Décret.

La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice des droits s'effectuent par courrier électronique à l'adresse cil@relaischateaux.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : Relais & Châteaux Entreprise (RCE), CIL, 58-60 rue de Prony, 75017 Paris (France), accompagné d'un titre d'identité signé.

Enfin, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et libertés (ci-après « CNIL »).

8. LOI APPLICABLE

Les présentes CGR sont régies par le droit français.

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

9. REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige qui surviendrait à propos de l'exécution du Service pourrait être soumis à la médiation de la consommation. Les parties restent toutefois libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation et le cas échéant, la solution qui serait proposée par le médiateur de la consommation.

A défaut, et sauf disposition légale impérative contraire, les tribunaux de Paris seront seuls compétents pour connaître de tout litige entre les parties à propos notamment de la formation, de l'exécution, de l'interprétation, de la résiliation ou de la résolution des CGR les liant et ce, y compris pour les procédures conservatoires, les procédures d'urgences, en cas de référé, d'appel en garantie, de requête ou de pluralité de défendeurs.