



## Conditions Générales de Réservation

Conditions Générales de Réservation – Janvier 2023

### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Réservation (les « CGR ») sont applicables exclusivement aux réservations effectuées auprès d'un Etablissement Hôtelier par l'intermédiaire de Relais & Châteaux Entreprise, par le biais de l'un des canaux de diffusion des Offres et de prise des Réservations que celle-ci met à disposition des Clients. Elles ne s'appliquent en aucun cas aux réservations effectuées directement auprès d'un Etablissement Hôtelier, sans passer par l'intermédiaire de Relais & Châteaux Entreprise.

Les présentes CGR sont proposées 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 à 75017 Paris.

RCE peut être contactée par Téléphone, aux numéros accessibles ici <https://www.relaischateaux.com/fr/decouvrir/contact> et par email à l'adresse [reservation@relaischateaux.com](mailto:reservation@relaischateaux.com).

### 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 :

<b>Association Relais &amp; Châteaux</b>	Association loi de 1901 dont le siège social est situé 58-60, rue de Prony, 75017 Paris, représentée par Monsieur Laurent GARDINIER, en sa qualité de Président, qui regroupe plus de 560 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.
<b>Compte</b>	Désigne l'espace personnel dédié au Client dans lequel sont enregistrées les informations relatives au Client et à ses Réservations. Conformément aux Conditions Générales de Création de Compte disponibles ici <a href="https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_hosp_fr.pdf">https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_hosp_fr.pdf</a> ce Compte peut être un Compte Programme Reconnaissance ou un Compte Standard.
<b>Conditions Générales de Réservation ou CGR</b>	Désignent les présentes Conditions Générales de Réservation.
<b>Client(s)</b>	Désigne toute personne physique ou morale procédant à une ou des Réservations.
<b>Espace Commentaires Libres</b>	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 ( <i>ex. préférence pour une chambre vue sur mer, fourniture d'un lit enfant, allergies alimentaires, etc.</i> ).

<b>Etablissement(s) Hôtelier(s)</b>	Désigne un établissement membre de l'Association Relais & Châteaux dont les Offres sont diffusées sur le Site ou par Téléphone.
<b>Offre(s)</b>	Désigne l'offre faite par l'Etablissement Hôtelier au Client de fournir les Prestations aux termes et conditions définis par l'Etablissement Hôtelier et diffusée sur le Site ou par Téléphone.
<b>Prestation(s)</b>	Désigne les prestations d'hôtellerie et/ou de restauration ainsi que, le cas échéant, 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.
<b>Réservation(s)</b>	Désigne l'acceptation de l'Offre par le Client selon les termes et conditions convenus entre le Client et l'Etablissement Hôtelier lors du processus de réservation sur le Site ou par Téléphone.
<b>Service(s)</b>	Désigne le ou les service(s) fourni(s) par RCE au Client tel(s) que défini(s) à l'Article 3.
<b>Site</b>	Désigne le site internet de RCE, notamment accessible à l'adresse : <a href="http://www.relaischateaux.com">www.relaischateaux.com</a> , ainsi que les applications mobiles Relais & Châteaux, sur lesquels sont diffusées les Offres ouvertes à Réservation(s).
<b>Téléphone</b>	Désigne un moyen par lequel les Réservations peuvent être passées auprès de RCE. Dans cette hypothèse, les Conditions Générales de Réservation sont disponibles en ligne sur le Site.

## 2. APPLICATION DES CGR

La fourniture du Service au Client par RCE est régie par les présentes CGR lesquelles constituent l'intégralité du contrat entre le Client et RCE.

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

Par ailleurs, le Client peut, à tout moment, accéder aux présentes CGR à l'adresse suivante : [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgr\\_yield\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgr_yield_fr.pdf) 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.

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 dispositions des présentes CGR ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque de ces dispositions.

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 accepter l'intégralité des termes sans réserve.

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

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. Les termes et conditions particulières de vente propres à chacun des Etablissements Hôteliers sont accessibles au moment de la Réservation avant que le Client ait confirmé ladite Réservation . Le Client reconnaît qu'en aucun cas RCE n'intervient dans la détermination des contenus de ces termes et conditions particulières.

### **3. OBJET DES CGR**

Les présentes CGR ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels RCE, en tant qu'intermédiaire entre les Etablissement 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 celle-ci ainsi que les informations relatives à la Prestation.

### **4. TERMES ET CONDITIONS DE RESERVATION**

#### **4.1 Réservation**

Le Client est informé que pour effectuer une Réservation, il devra se créer un Compte, dans les conditions prévues dans les Conditions Générales de Création de Compte consultables ici [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu\\_hosp\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_hosp_fr.pdf).

Les termes et conditions des Prestations sont consultables sur le Site et sont rappelés lors du processus de Réservation. Ils figurent dans la confirmation de Réservation adressée par courrier électronique au Client.

En finalisant la Réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance :

- Des présentes CGR ;
- Des termes et conditions de Réservation, définis exclusivement par chaque Etablissement Hôtelier. Ces conditions particulières imposées par chacun des Etablissements Hôteliers sont accessibles lors de la Réservation et sont indiquées dans la politique d'annulation et de garantie établie par ces derniers.

#### **4.2 Paiement, tarif, taux de change & annulation**

**4.2.1 Paiement.** Certains 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 d'une Réservation 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.

Il est rappelé aux Clients que RCE traite les Réservations au nom et pour le compte des Etablissements Hôteliers. En conséquence, **le paiement de la Réservation par le Client n'est pas encaissé par RCE mais débité directement par l'Etablissement Hôtelier concerné.**

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.

**4.2.2 Tarif.** Les tarifs indiqués dans les Offres s des Etablissements Hôteliers sont attachés à un type de chambre et peuvent varier d'un Etablissement Hôtelier à l'autre, voire au sein d'un même Etablissement Hôtelier.

**4.2.3 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 ou dans la devise de vente choisie par l'Etablissement Hôtelier, et la confirmation de Réservation comportera le montant dans cette même devise.

Lors de Réservations par Téléphone, le prix sera donné au Client dans la devise de l'Etablissement Hôtelier. 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 au moment de 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 ces aspects au niveau local.

En cas de remboursement du prix de la Réservation par l'Etablissement Hôtelier, 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, et est par conséquent invité à s'informer sur ces aspects.

**4.2.4 Annulation.** 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.

### **4.3 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.

### **4.4 Commentaires du Client lors de la Réservation**

Au moment de la Réservation, un Espace de Commentaires Libres est proposé au Client s'il souhaite communiquer des informations supplémentaires à l'Etablissement Hôtelier.

Si le Client ne finalise pas la Réservation, ces informations ne seront pas enregistrées.

Le Client est informé que les informations supplémentaires communiquées dans l'Espace de Commentaires Libres ne peuvent pas être une condition essentielle du contrat. En effet, l'Espace Commentaires Libres est uniquement mis à la disposition du Client afin de transmettre des informations supplémentaires à l'Etablissement Hôtelier qui s'efforcera de les prendre en compte. 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.

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.

Le Client s'engage à utiliser l'Espace Commentaires Libres à des fins licites. Il s'abstient de tout comportement pouvant être jugé contraire à l'éthique, aux valeurs et intérêts défendus par RCE. De ce fait, le Client s'interdit notamment de publier tout contenu illégal, préjudiciable, injurieux, raciste, incitant à la haine, révisionniste, contraire aux bonnes mœurs, portant atteinte à la vie privée ou portant atteinte aux droits privatifs de tiers, notamment le droit à l'image des personnes et des biens, les droits de propriété intellectuelle ou le respect de la vie privée. Le Client s'interdit également d'usurper l'identité d'un tiers et/ou de publier toute information personnelle d'un tiers.

RCE décline toute responsabilité résultant des commentaires qui pourraient être faits par le Client dans l'Espace Commentaires Libres, ce que le Client reconnaît et consent en acceptant les CGR.

Par ailleurs, dans le cas où le Client communiquerait dans l'Espace Commentaires Libres des données sensibles au sens de la réglementation relative aux données personnelles, RCE traitera ces données conformément à ladite réglementation. Le Client peut trouver les informations utiles concernant le traitement de ses données à caractère personnel ici <https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal>.

## **5. RESPONSABILITE**

Il est rappelé aux Clients que RCE n'est responsable que du Service précisé à l'article 3 des présentes CGR, à savoir principalement la diffusion des Offres et la transmission des Réservations aux Etablissements Hôteliers.

Par conséquent, la responsabilité de RCE à l'égard du Client ne saurait en aucun cas 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 :

- D'inexécution par l'Etablissement Hôtelier de ses obligations 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.)
- Du caractère erroné des informations fournies par les Etablissements Hôteliers 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.) ;
- De défaut de qualité des Prestations fournies par les Etablissements Hôteliers 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 ce qui concerne l'exécution des Prestations. 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.

## **6. FORCE MAJEURE**

Ni RCE ni le Client ne pourra être tenu responsable d'un manquement à l'une de ses obligations contractuelles qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure. Sont considérés comme des cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les dysfonctionnements résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants de réseaux, la mauvaise transmission quelconque due aux réseaux de télécommunications et aux réseaux internet, intranet, extranet, les événements naturels (foudre, incendie, inondation, tremblements de terre...), les faits de guerre, les épidémies ou pandémies, émeutes, attentats, les conflits de travail des prestataires ou des fournisseurs de Relais & Châteaux et des Etablissements Hôteliers.

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

## **7. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Le Service étant exécuté à partir du moment où une Réservation est effectuée et donc avant le délai de rétractation, le Client accepte expressément de renoncer à son droit de rétractation et ce conformément aux dispositions de l'article L.221-28 1° du Code de la Consommation.

## **8. PROTECTION DES DONNEES**

Le Client trouvera toutes les informations concernant le traitement de ses données à caractère personnel dans la Charte de confidentialité de RCE <https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal>.

## **9. MEDIATION**

A défaut de règlement amiable avec RCE, le Client dispose du droit de recourir au médiateur de la consommation dont relève RCE, à savoir le Médiateur du Tourisme et du Voyage..

La médiation est un processus de règlement amiable des litiges gratuit, confidentiel, et rapide que le Client et/ou RCE est libre d'accepter et d'interrompre à tout moment. Le médiateur de la consommation est une personne indépendante qui a pour mission de proposer une solution au litige opposant le professionnel et le consommateur par un avis que le Client et/ou RCE est libre d'accepter ou de refuser.

Le Client pourra saisir gratuitement le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

En outre, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

## **10. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Sauf en cas d'application d'une loi d'ordre public (laquelle ne s'appliquera que dans les strictes limites de son objet), il est expressément stipulé que les présentes CGR sont soumises à la loi française et que tout litige entre le Client et RCE au titre des présentes CGR sera soumis à la juridiction des tribunaux de Paris.

## **11. GENERALITES**

Si l'une des clauses des présentes CGR était déclarée nulle ou non exécutoire, la validité et la force exécutoire des autres clauses des présentes CGR n'en seraient pas affectées. Dans ce cas, la clause considérée comme nulle ou illégale sera modifiée par le tribunal saisi de sa validité et interprétée de manière à lui conférer les effets les plus proches possibles, dans la mesure permise par la loi, de la clause déclarée nulle ou illégale.

Sauf notification contraire, aucun délai ou défaut de la part de RCE à exercer ses droits en vertu des présentes CGR ne pourra constituer une renonciation auxdits droits.

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

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

