



CONDIZIONI GENERALI DI PRENOTAZIONE

Versione del 19/10/2026

Il presente documento è fornito a titolo informativo; fa fede esclusivamente la versione francese.

PREAMBOLO

Le presenti Condizioni Generali di Prenotazione (le "CGR") si applicano esclusivamente alle prenotazioni effettuate presso una Struttura tramite Relais & Châteaux Entreprise, attraverso uno dei canali di diffusione delle Offerte e di effettuazione delle Prenotazioni che quest'ultima mette a disposizione dei Clienti. Esse non si applicano in alcun caso alle prenotazioni effettuate direttamente presso una Struttura, senza l'intermediazione di Relais & Châteaux Entreprise.

Le presenti CGR sono proposte da Relais & Châteaux Entreprise ("**RCE**"), società di diritto francese costituita in forma di société par actions simplifiée con capitale sociale di 1.024.515 euro, iscritta al Registre du Commerce et des Sociétés di Parigi con il numero B 402 003 404, con sede legale in 58-60 rue de Prony, 75017 Parigi.

Si precisa che RCE agisce in qualità di intermediario per le prenotazioni tra il Cliente e la Struttura, la quale resta l'unica responsabile dell'esecuzione delle Prestazioni.

RCE può essere contattata per Telefono ai numeri disponibili qui <https://www.relaischateaux.com/fr/a-propos/contact/> e tramite e-mail all'indirizzo reservation@relaischateaux.com.

1. DEFINIZIONI

I termini e le espressioni identificati da una lettera maiuscola, siano essi utilizzati al singolare o al plurale, hanno il significato indicato al momento del loro primo utilizzo oppure nella definizione riportata di seguito:

Association Relais & Châteaux Associazione di diritto francese disciplinata dalla loi de 1901, con sede legale in 58-60, rue de Prony, 75017 Parigi, rappresentata dal Sig. Laurent GARDINIER, in qualità di Presidente, che riunisce oltre 580 hotel e/o ristoranti in tutto il mondo, gestiti da persone fisiche o giuridiche indipendenti membri dell'Associazione. L'Association Relais & Châteaux fornisce ai propri membri un insieme di prestazioni e servizi, in particolare tramite la propria controllata RCE.

Account Indica l'area personale dedicata al Cliente nella quale sono registrate le informazioni relative al Cliente e alle sue Prenotazioni. Conformemente alle Condizioni Generali di Creazione di un Account disponibili qui <https://www.relaischateaux.com/fr/landing/legal/>, tale Account può essere un Account Programma Riconoscimento o un Account Standard.

Condizioni Indicano le presenti Condizioni Generali di Prenotazione.

Condizioni Generali di Prenotazione - 19/10/2026

Pagina 1

Generali di Prenotazione o CGR

Cliente/i	Indica qualsiasi persona fisica o giuridica che effettua una o più Prenotazioni.
Spazio Commenti Liberi	Indica lo spazio sul Sito che consente al Cliente, al momento della Prenotazione, di comunicare alla Struttura qualsiasi informazione particolare relativa al proprio soggiorno (<i>ad es. preferenza per una camera con vista mare, fornitura di un letto per bambini, allergie alimentari, ecc.</i>).
Struttura/e	Indica una struttura membro dell'Association Relais & Châteaux le cui Offerte sono pubblicate sul Sito o comunicate per Telefono.
Offerta/e	Indica l'offerta formulata dalla Struttura al Cliente per la fornitura delle Prestazioni ai termini e alle condizioni definiti dalla Struttura e pubblicata sul Sito o comunicata per Telefono.
Prestazione/e	Indica le prestazioni alberghiere e/o di ristorazione nonché, ove applicabile, le prestazioni complementari proposte al momento della Prenotazione (comprendenti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, trattamenti, trasferimenti in barca, bouquet di fiori, ecc.) fornite dalle Strutture membri dell'Association Relais & Châteaux.
Prenotazione/i	Indica l'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente, che determina la formazione di un contratto di prenotazione direttamente tra il Cliente e la Struttura interessata, secondo i termini e le condizioni concordati tra il Cliente e la Struttura e definiti durante il processo di prenotazione sul Sito o per Telefono.
Servizio/i	Indica il/i servizio/i di intermediazione fornito/i da RCE al Cliente come definito/i all'Articolo 3.
Sito	Indica il sito internet di RCE, accessibile in particolare all'indirizzo: www.relaischateaux.com , nonché le applicazioni mobili Relais & Châteaux, sui quali sono pubblicate le Offerte disponibili per la/e Prenotazione/i.
Telefono	Indica un mezzo mediante il quale le Prenotazioni possono essere effettuate presso RCE. In tale ipotesi, le Condizioni Generali di Prenotazione sono disponibili online sul Sito.

2. APPLICAZIONE DELLE CGR

La fornitura del Servizio al Cliente da parte di RCE è disciplinata dalle presenti CGR, che costituiscono l'insieme delle condizioni contrattuali applicabili al rapporto tra il Cliente e RCE, fatto salvo il contratto concluso direttamente tra il Cliente e la Struttura.

Le CGR sono portate a conoscenza del Cliente prima del completamento della Prenotazione.

Inoltre, il Cliente può, in qualsiasi momento, consultare le presenti CGR al seguente indirizzo: <https://www.relaischateaux.com/fr/landing/legal/> ed è invitato a scaricarle e/o stamparle e conservarle su un supporto durevole.

Le CGR sono inviate per posta, e-mail o fax a qualsiasi Cliente che ne faccia richiesta.

Le CGR applicabili sono quelle in vigore alla data di completamento della Prenotazione.

Condizioni Generali di Prenotazione - 19/10/2026

Pagina 2

Nessuna condizione particolare può prevalere sulle CGR, salvo accettazione formale e scritta di RCE. Qualsiasi condizione contraria opposta dal Cliente sarà pertanto, in mancanza di espressa accettazione, inopponibile a RCE, indipendentemente dal momento in cui sia stata portata a sua conoscenza.

Il fatto che RCE non si avvalga, in un determinato momento, di una qualsiasi delle disposizioni delle presenti CGR non può essere interpretato come rinuncia ad avvalersi successivamente di una qualsiasi di tali disposizioni.

In occasione di una Prenotazione sul Sito, selezionando la casella “conferma e prenota”, il Cliente riconosce di aver preso conoscenza di tutte le CGR e dichiara di accettarne integralmente i termini senza riserve.

Le CGR si applicano al Servizio a decorrere dalla loro accettazione da parte del Cliente al momento della Prenotazione e soltanto per il periodo necessario alla fornitura dei Servizi da parte di RCE.

Nell’ambito del Servizio, RCE agisce in qualità di intermediario tra il Cliente e la Struttura. RCE non interviene in alcun caso in qualità di fornitore delle Prestazioni proposte sul Sito e per Telefono, che sono fornite esclusivamente da ciascuna Struttura ai termini e alle condizioni concordati tra quest’ultima e il Cliente. Il Cliente diventa quindi, giuridicamente, la controparte contrattuale della Struttura. I termini e le condizioni particolari di vendita propri di ciascuna Struttura sono accessibili al momento della Prenotazione prima che il Cliente confermi tale Prenotazione. Il Cliente riconosce che RCE non interviene in alcun caso nella determinazione del contenuto di tali condizioni particolari.

3. OGGETTO DELLE CGR

Le presenti CGR hanno lo scopo di definire i termini e le condizioni in base ai quali RCE, in qualità di intermediario tra le Strutture e il Cliente, fornisce il Servizio e, più precisamente:

- Pubblica le Offerte delle Strutture;
- Riceve le Prenotazioni dei Clienti;
- Trasmette, dopo la Prenotazione, in nome e per conto del Cliente, alla Struttura, tutte le informazioni necessarie alla Prenotazione, così come inserite online;
- Trasmette altresì, in nome e per conto della Struttura al Cliente, tramite posta elettronica, la conferma della Prenotazione che riepiloga le principali caratteristiche e condizioni della stessa nonché le informazioni relative alla Prestazione.

4. TERMINI E CONDIZIONI DI PRENOTAZIONE

4.1 Prenotazione

Il Cliente è informato che, per effettuare una Prenotazione, dovrà creare un Account alle condizioni previste dalle Condizioni Generali di Creazione di un Account consultabili qui <https://www.relaischateaux.com/fr/landing/legal/>.

I termini e le condizioni delle Prestazioni sono consultabili sul Sito e vengono richiamati durante il processo di Prenotazione. Essi figurano nella conferma della Prenotazione inviata tramite posta elettronica al Cliente.

Completando la Prenotazione, il Cliente riconosce di aver preso conoscenza:

- Delle presenti CGR;
- Dei termini e delle condizioni particolari di prenotazione definiti esclusivamente da ciascuna Struttura. Tali condizioni particolari imposte da ciascuna Struttura sono accessibili al momento della Prenotazione e sono indicate nella politica di cancellazione e garanzia predisposta dalle Strutture.

Il completamento della Prenotazione determina la formazione di un contratto di prenotazione tra il Cliente e la Struttura interessata, mentre RCE interviene

esclusivamente in qualità di intermediario tecnico.

4.2 Pagamento, tariffa, tasso di cambio e cancellazione

4.2.1 Pagamento. Alcune Strutture richiedono il pagamento integrale in un'unica soluzione, non rimborsabile, non cancellabile, non modificabile e non cedibile. Di conseguenza, sulla carta bancaria scelta per effettuare il pagamento di una Prenotazione sarà addebitato l'importo totale della Prenotazione. In caso di mancata presentazione del Cliente presso la Struttura presso la quale è stata effettuata la Prenotazione, il prezzo della Prenotazione addebitato non può essere imputato a una Prenotazione futura.

A seconda dell'Offerta, la Struttura può richiedere una garanzia e applicare spese per mancata presentazione o cancellazione tardiva, conformemente alle proprie condizioni particolari comunicate al momento della Prenotazione.

Si ricorda ai Clienti che RCE tratta le Prenotazioni in nome e per conto delle Strutture. Di conseguenza, **il pagamento della Prenotazione da parte del Cliente non viene incassato da RCE, bensì addebitato direttamente dalla Struttura interessata.**

Pertanto, il Cliente non potrà ottenere da RCE, a qualsivoglia titolo, il rimborso dell'importo della Prenotazione e dovrà esercitare direttamente presso la Struttura qualsiasi diritto di cui eventualmente disponga a tale titolo.

4.2.2 Tariffa. Le tariffe indicate nelle Offerte delle Strutture possono variare in funzione della natura della Prestazione e da una Struttura all'altra, nonché all'interno della medesima Struttura, in particolare in funzione delle date, della durata del soggiorno e delle condizioni dell'Offerta.

Il prezzo può non includere determinate imposte locali o spese aggiuntive esigibili dalla Struttura, quali la tassa di soggiorno o servizi opzionali, che vengono pagati direttamente alla Struttura.

4.2.3 Tasso di cambio. In occasione delle Prenotazioni sul Sito, i prezzi sono visualizzati nella valuta scelta dal Cliente, che può essere diversa dalla valuta utilizzata dalla Struttura. Il Cliente dovrà tuttavia corrispondere il prezzo alla Struttura nella valuta locale o nella valuta di vendita scelta dalla Struttura e la conferma della Prenotazione riporterà l'importo nella medesima valuta.

In occasione delle Prenotazioni per Telefono, il prezzo sarà comunicato al Cliente nella valuta della Struttura. Il Cliente dovrà corrispondere il prezzo alla Struttura nella valuta locale e la conferma della Prenotazione riporterà l'importo nella medesima valuta.

Il prezzo nella valuta locale è fissato al momento della conferma della Prenotazione. Per contro, al momento della conferma della Prenotazione, il tasso di cambio della valuta locale non è fissato. Ciò implica che il tasso di cambio della valuta locale applicabile al prezzo della Prenotazione è quello praticato al momento dell'addebito sulla carta bancaria da parte della Struttura. Il pagamento della Prenotazione è pertanto soggetto alle fluttuazioni dei tassi di cambio. Potrebbero essere dovuti costi e/o commissioni supplementari a causa di tali fluttuazioni dei tassi di cambio. Tali costi e/o commissioni non sono di competenza di RCE e restano interamente a carico del Cliente, che è invitato a informarsi al riguardo a livello locale.

In caso di rimborso del prezzo della Prenotazione da parte della Struttura, il tasso di cambio applicabile sarà quello del giorno del rimborso e, di conseguenza, potrà differire dal tasso di cambio applicato al momento del pagamento iniziale. Ove applicabile, la differenza dovuta alla fluttuazione non sarà oggetto di alcun rimborso al Cliente, che ne sosterrà integralmente l'onere.

Nel caso di pagamento mediante carta bancaria, l'importo delle imposte e i tassi di cambio possono variare nel periodo intercorrente tra la Prenotazione e il soggiorno effettivo. L'emittente della carta di pagamento del Cliente potrebbe applicare costi e/o commissioni di cambio per il pagamento in valuta estera. Il Cliente ne sosterrà esclusivamente l'onere ed è pertanto invitato a informarsi al riguardo.

4.2.4 Cancellazione. In funzione delle disposizioni contenute nell'Offerta, la Prenotazione effettuata dal Cliente può assumere la forma di una Prenotazione cancellabile con o senza costi oppure di una Prenotazione vincolante che impegna definitivamente il Cliente per l'importo della Prestazione.

Qualsiasi richiesta di cancellazione o modifica deve essere effettuata conformemente alle condizioni definite dalla Struttura, che è l'unica a decidere in merito alla relativa accettazione e agli eventuali costi applicabili.

4.3 Numero minimo di pernottamenti

Alcune Strutture impongono una durata minima del soggiorno per poter effettuare una Prenotazione.

Ove applicabile, tale minimo richiesto è indicato sulla pagina della Struttura al momento della scelta delle date del soggiorno oppure comunicato al Cliente per Telefono.

4.4 Commenti del Cliente al momento della Prenotazione

Al momento della Prenotazione, viene messo a disposizione del Cliente uno Spazio Commenti Liberi qualora desideri comunicare informazioni supplementari alla Struttura.

Se il Cliente non completa la Prenotazione, tali informazioni non saranno registrate.

Il Cliente è informato che le informazioni supplementari comunicate nello Spazio Commenti Liberi non possono costituire una condizione essenziale del contratto né vincolare la Struttura. Lo Spazio Commenti Liberi è infatti messo a disposizione del Cliente esclusivamente al fine di trasmettere informazioni supplementari alla Struttura, che si adopererà per tenerne conto. Di conseguenza, in assenza di una risposta della Struttura, si dovrà ritenere che la Struttura non abbia potuto prendere in considerazione il commento inserito nello Spazio Commenti Liberi.

Qualora il Cliente intenda aggiungere una condizione essenziale al contratto concluso con la Struttura, è tenuto a rivolgersi direttamente alla Struttura.

Il Cliente si impegna a utilizzare lo Spazio Commenti Liberi per finalità lecite. Il Cliente si astiene da qualsiasi comportamento che possa essere ritenuto contrario all'etica, ai valori e agli interessi tutelati da RCE. Di conseguenza, il Cliente si impegna in particolare a non pubblicare contenuti illegali, pregiudizievoli, ingiuriosi, razzisti, che incitano all'odio, revisionisti, contrari al buon costume, lesivi della vita privata o dei diritti di terzi, in particolare del diritto all'immagine delle persone e dei beni, dei diritti di proprietà intellettuale o del rispetto della vita privata. Il Cliente si impegna altresì a non usurpare l'identità di terzi e/o a non pubblicare informazioni personali relative a terzi.

RCE declina ogni responsabilità derivante dai commenti eventualmente inseriti dal Cliente nello Spazio Commenti Liberi, circostanza che il Cliente riconosce e alla quale acconsente accettando le CGR.

RCE si riserva il diritto di eliminare qualsiasi contenuto manifestamente illecito e/o contrario alle presenti CGR e di trasmettere le informazioni necessarie alle autorità competenti in caso di obbligo di legge.

Inoltre, qualora il Cliente comunichi nello Spazio Commenti Liberi dati sensibili ai sensi della normativa relativa ai dati personali, RCE tratterà tali dati conformemente alla suddetta normativa. Il Cliente può trovare le informazioni utili relative al trattamento dei propri dati personali qui <https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal>.

5. RESPONSABILITÀ

Si ricorda ai Clienti che RCE è responsabile esclusivamente del Servizio precisato all'articolo 3 delle presenti CGR, vale a dire principalmente della pubblicazione delle Offerte, della ricezione e trasmissione delle Prenotazioni alle Strutture e dell'invio della conferma al Cliente. RCE risponde esclusivamente dei danni diretti derivanti da un inadempimento comprovato nell'esecuzione di tale Servizio, con esclusione di qualsiasi responsabilità relativa all'esecuzione delle Prestazioni da parte della Struttura.

Di conseguenza, RCE non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile nei confronti del Cliente in caso di inadempimento della Struttura nell'ambito dell'esecuzione della o delle Prestazioni e, in particolare, in caso di:

- Mancata esecuzione da parte della Struttura dei propri obblighi derivanti dalle Prestazioni oggetto della Prenotazione, ivi compresa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la cessazione dell'attività della Struttura a causa di fallimento o di distruzione totale o parziale che non le consenta più di adempiere ai propri obblighi (a seguito di danni, incendio, ecc.)
- Differenza tra le informazioni fornite dalle Strutture in merito alle Prestazioni da esse proposte e pubblicate sul Sito o comunicate per Telefono (a titolo esemplificativo e non esaustivo, descrizione delle Prestazioni, disponibilità, condizioni di cancellazione, fotografie, prezzi, ecc.) e le condizioni di esecuzione delle Prestazioni;
- Carenza qualitativa delle Prestazioni fornite dalle Strutture al Cliente o qualsiasi danno, di qualunque natura, subito dal Cliente nell'ambito dell'esecuzione di una Prestazione.

Le Strutture assumono l'intera ed esclusiva responsabilità extracontrattuale o contrattuale nei confronti del Cliente per quanto riguarda l'esecuzione delle Prestazioni. In caso di inadempimento di una Struttura nell'esecuzione della propria Prestazione, soltanto nei confronti della Struttura inadempiente il Cliente potrà promuovere un'azione di responsabilità.

6. FORZA MAGGIORE

Né RCE né il Cliente potranno essere ritenuti responsabili dell'inadempimento dei rispettivi obblighi contrattuali qualora tale inadempimento derivi dal verificarsi di un caso di forza maggiore. Oltre agli eventi abitualmente riconosciuti come casi di forza maggiore dalla giurisprudenza delle corti e dei tribunali francesi, sono considerati tali i malfunzionamenti derivanti da perturbazioni o interruzioni nella fornitura o nel funzionamento dei mezzi di telecomunicazione forniti dal gestore o dai gestori di rete, qualsiasi trasmissione difettosa dovuta alle reti di telecomunicazione e alle reti Internet, intranet, extranet, gli eventi naturali (fulmini, incendi, inondazioni, terremoti...), gli eventi bellici, le epidemie o pandemie, le sommosse, gli attentati, le controversie di lavoro dei prestatori o dei fornitori di Relais & Châteaux e delle Strutture.

Il verificarsi di un evento costituente forza maggiore esonera il debitore delle obbligazioni la cui esecuzione è interessata da tale evento dalla responsabilità per l'inadempimento delle sole suddette obbligazioni, che sono sospese di diritto fino alla cessazione degli effetti dell'evento di forza maggiore. Tutte le altre obbligazioni contrattuali continuano a essere eseguite conformemente alle CGR.

7. ASSENZA DEL DIRITTO DI RECESSO

Poiché il Servizio viene eseguito dal momento in cui viene effettuata una Prenotazione e quindi prima della scadenza del termine di recesso, il Cliente accetta espressamente di rinunciare al proprio diritto di recesso, conformemente alle disposizioni dell'articolo L.221-28 1° del Codice del consumo francese.

8. PROTEZIONE DEI DATI

Il Cliente può trovare tutte le informazioni relative al trattamento dei propri dati personali nell'Informativa sulla Privacy di RCE <https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal>.

9. MEDIAZIONE

In assenza di una composizione amichevole con RCE, il Cliente consumatore ha il diritto di rivolgersi al mediatore dei consumatori competente per RCE, ossia il Médiateur du Tourisme et du Voyage.

La mediazione è una procedura di composizione amichevole delle controversie gratuita, riservata e rapida che il Cliente e/o RCE sono liberi di accettare e interrompere in qualsiasi momento. Il mediatore dei consumatori è una persona indipendente incaricata di proporre una soluzione alla controversia tra il professionista e il consumatore mediante un parere che il Cliente e/o RCE sono liberi di accettare o rifiutare.

Il Cliente consumatore potrà rivolgersi gratuitamente al Médiateur du Tourisme et du Voyage, i cui recapiti e le modalità di adimento sono disponibili sul relativo sito: www.mtv.travel.

10. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Salvo in caso di applicazione di una norma di ordine pubblico (che si applicherà soltanto entro i rigorosi limiti del proprio oggetto), è espressamente stabilito che le presenti CGR sono soggette alla legge francese e che qualsiasi controversia tra il Cliente e RCE relativa alle presenti CGR sarà sottoposta alla giurisdizione dei tribunali di Parigi.

QUALORA IL CLIENTE AGISCA IN QUALITÀ DI CONSUMATORE, LA CONTROVERSIA SARÀ PORTATA DINANZI AGLI ORGANI GIURISDIZIONALI COMPETENTI.

11. DISPOSIZIONI GENERALI

Qualora una delle clausole delle presenti CGR fosse dichiarata nulla o inapplicabile, la validità e l'efficacia delle altre clausole delle presenti CGR non ne sarebbero pregiudicate. In tal caso, la clausola considerata nulla o illegale sarà modificata dal giudice investito della questione relativa alla sua validità e interpretata in modo da conferirle, nella misura consentita dalla legge, effetti quanto più possibile vicini a quelli della clausola dichiarata nulla o illegale.

Salvo diversa comunicazione, nessun ritardo o mancato esercizio da parte di RCE dei propri diritti ai sensi delle presenti CGR potrà costituire una rinuncia a tali diritti.

Il Cliente e Relais & Châteaux riconoscono, nei loro rapporti, la validità e l'efficacia probatoria delle comunicazioni postali, delle e-mail, degli SMS, della firma elettronica e dei documenti digitalizzati scambiati tra loro nell'ambito delle presenti.

Qualora le CGR siano tradotte in altre lingue e in caso di conflitto tra la versione francese e le versioni tradotte, farà fede la versione francese.