

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE RELAIS & CHATEAUX

Le site www.relaischateaux.com (ci-après le « **Site** ») est édité par la Société Relais & Châteaux Entreprise (ci-après « **Relais & Châteaux** » ou « **RCE** »), SAS au capital social de 1.024.515 Euros dont le siège social est situé 58-60 rue de Prony à Paris (75 017), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 402 003 404 et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR 09 402 003 404 00025.

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

Pour contacter Relais & Châteaux : Téléphone : +33(0)1 45 72 90 00 (prix d'un appel local) –
Email : contact@relaischateaux.com.

L'hébergement du Site est assuré par la société PROSODIE, SAS immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro B 411 393 218, dont le siège social est situé 150 rue Gallieni à Boulogne (92 100).

Pour contacter PROSODIE: Téléphone : +33 (0)1 46 84 11 11 – Fax: +33 (0) 46 84 02 26 - Site internet : www.prosodie.com.

Article 1 - Application des conditions générales d'utilisation (CGU)

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **Conditions Générales** ») régissent l'utilisation du Site pouvant être consulté en ligne ou sur téléphone mobile, par toutes personnes majeures ayant la qualité de particulier et de professionnel ; ainsi qu'aux mineurs titulaires d'une autorisation parentale personne physique (ci-après l' « **Utilisateur** »).

Elles sont mises en ligne sur le Site et téléchargeables par l'Utilisateur. Elles sont adressées par voie postale, email ou télécopie à tout Utilisateur qui en fait la demande.

En naviguant sur le Site, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales et les avoir acceptées pleinement et sans réserve. Relais & Châteaux pourra modifier à tout moment ces conditions qui seront opposables à l'Utilisateur à compter de leur publication sur le Site. Toutes les modifications prendront effet de façon immédiate et s'appliqueront aux internautes ayant eu accès aux services postérieurement à ladite modification. De ce fait, l'Utilisateur est donc invité à consulter régulièrement les présentes Conditions Générales.

Article 2 – Accès et navigation sur le site

2.1 Le Site permet à l'Utilisateur :

- De découvrir les établissements membres de l'Association Relais & Châteaux
- De découvrir les services proposés par ces établissements et les produits proposés par Relais & Châteaux
- D'effectuer des achats et réservations selon les modalités prévues par les Conditions générales de vente et les Conditions générales de réservation
- De découvrir le magazine de Relais & Châteaux « Instants »
- De découvrir des personnalités et des événements

La liste des fonctionnalités n'est fournie qu'à titre indicatif. Le Site se réserve le droit d'en ajouter ou d'en supprimer, temporairement ou définitivement, sans l'accord de l'Utilisateur.

Le Site est accessible gratuitement en tout lieu à tout Utilisateur ayant un accès à internet. Tous les frais supportés par l'Utilisateur pour accéder au service sont à sa charge.

Le Site met en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour assurer un accès de qualité à ses services. L'obligation étant de moyens, le Site ne s'engage pas à ce résultat.

Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du réseau

2.2 Conditions d'utilisation du Site

L'accès à certains services proposés par le Site peut être subordonné à la création d'un Compte nécessitant la communication, par l'Utilisateur, d'informations permettant son identification. Au regard des dispositions de la Loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) du 6 août 2004 modifiée, relaischateaux.com dispose d'une obligation légale de collecte et de conservation de ces données d'identification. L'Utilisateur s'engage à transmettre des données exactes et complètes sur son identité et s'interdit d'usurper l'identité d'un tiers quelconque. Dans le cas contraire, le Site se réserve le droit de ne pas confirmer, suspendre ou supprimer le compte.

2.3 Comportements sur le Site

D'une manière générale, l'Utilisateur s'engage à utiliser le site Web, ses fonctions et services à des fins licites. Il s'abstient de tout comportement pouvant être jugés contraire à l'éthique, aux valeurs et intérêts défendus par Relais & Châteaux et par les établissements membres.

De ce fait, l'Utilisateur s'interdit notamment de :

- Commettre un quelconque agissement illégal ;
- Extraire ou collecter des données personnelles d'utilisateurs du Site par un moyen quelconque ;
- Extraire, enregistrer ou exploiter, à d'autres fins que l'unique affichage lors de la navigation sur le Site, les contenus de tiers soumis à droits de propriété intellectuelle, relatifs à la vie privée, données personnelles ou droits à image ;
- Stocker, diffuser ou 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, le droit de propriété intellectuelle ou le droit au respect de la vie privée ;
- Stocker, diffuser ou publier, toute information permettant de révéler, directement ou indirectement, ses opinions politiques, philosophiques ou religieuses, son appartenance syndicale, son état santé ou son orientation sexuelle ;
- Déposer des contenus pour le compte d'un tiers ;
- Usurper l'identité d'un tiers et/ou publier toute information personnelle d'un tiers ;
- Stocker, diffuser ou publier tout contenu pouvant porter atteinte, directement ou indirectement, aux intérêts de Relais & Châteaux ;
- Envoyer des communications publicitaires, indésirables et/ou non sollicitées qui pourraient altérer la fonctionnalité et/ou l'utilisation du site Web par des tiers.

Article 3 – Création du compte client

3.1 Le compte client permet à l'Utilisateur de :

- Consulter et mettre à jour ses coordonnées et préférences d'activité et de séjour ;
- Suivre ses réservations en cours et ses dernières réservations ;
- Consulter les offres promotionnelles dont il bénéficie ;
- Communiquer aux établissements Relais & Châteaux dans lesquels il compte séjourner ses préférences de séjour et d'activité ;

Afin de créer un compte client, l'Utilisateur doit remplir un formulaire d'inscription comprenant ses coordonnées (civilité, nom, prénom, adresse email, téléphone), et créer son mot de passe personnel.

L'Utilisateur recevra alors un email confirmant la création de son compte client et reprenant l'ensemble de ses données client.

En procédant à la création de son compte client, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour.

3.2 L'Utilisateur est tenu de toujours mettre à jour ses informations personnelles. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, Relais & Châteaux ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de livrer des produits.

Il est précisé que les identifiants de l'Utilisateur (adresse email et mot de passe) sont sous son entière responsabilité. Il lui appartient donc de veiller à la confidentialité de ces informations et reconnaît être le seul et unique responsable à l'égard de Relais & Châteaux de tous actes effectués à partir de son compte. Il lui appartient de signaler toute fraude ou piratage à Relais & Châteaux dans les meilleurs délais. Relais & Châteaux ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une intrusion par usurpation d'identité, dès lors qu'il serait établi que l'identifiant et le mot de passe ont été communiqués par l'Utilisateur à un tiers.

3.3 Pour supprimer son compte client, l'Utilisateur est invité à formuler sa demande auprès de cil@relaischateaux.com.

En cas de nécessité, Relais & Châteaux se réserve le droit d'interrompre l'accès aux services en ligne du compte sans délai ni préavis, et sans que cela ne puisse engager sa responsabilité.

Article 4 – Protection des données

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

- Diffusion des Offres des Etablissements Hôteliers ;
- Gestion et suivi de la relation client et des réservations du Client
- Gestion du compte du client ou du Membre du Club 5C
- Gestion et suivi de l'adhésion du Membre au Club 5C

- Gestion des demandes de renouvellement ou de résiliation de l'adhésion du Membre au Club 5C
- Gestion des avantages Club 5C accordés au Membre
- Analyse de la satisfaction et enquêtes
- Amélioration et personnalisation de ses services
- Gestion de l'envoi et de l'inscription à la newsletter et/ou alertes et informations concernant Relais & Châteaux et aux prospections commerciales
- Sélection, segmentation et profilage marketing
- Amélioration de la connaissance clients
- Gestion et suivi des candidatures pour le recrutement,
- Pilotage, statistiques et reporting.
- Gestion et suivi des commandes et livraisons des Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION du client ;
- Gérer le paiement en ligne de la commande du client ;
- Gestion des impayés et du contentieux ;
- Répertoire des incidents de paiements et prévention de leur survenance ;
- Gestion des demandes, réclamations, rétractations et retours des Clients, Utilisateurs ou Membres du Club 5C
- Gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- Gestion de l'accueil et séjour du client ou du Membre au sein des établissements Relais & Châteaux

4.3 Si l'Utilisateur l'accepte en s'inscrivant à la newsletter, RCE pourra vous lui envoyer par mel et en avant-première ses nouveautés, ses destinations coup de cœur et l'Utilisateur pourra bénéficier d'offres exclusives.

4.4 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 de l'Utilisateur, 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 ainsi qu'aux éventuels sous-traitants de RCE et partenaires.

4.5 L'Utilisateur 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, disposant d'une protection équivalente ou n'en disposant pas, 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 relation et animation commerciale fidélisée ou non, gestion et suivi de la relation client et réservations, gestion et suivi du programme de fidélisation, amélioration et personnalisation de ses services, 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 établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à responsable 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 l'Utilisateur sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie par l'Utilisateur lorsqu'il consulte le site de REC (durée de validité du coffret Création, temps de réalisation de la réservation, temps d'adhésion au Club 5C, etc.) 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 ce pendant une durée de 3 ans après la fin de la réservation, de l'adhésion ou de l'achat effectué sur le site sauf opposition de l'Utilisateur.

Les données des prospects n'ayant ni réservé, ni commandé de coffrets, ni adhéré au Club 5C sont conservées 3 ans à partir du dernier contact entrant à des fins de prospection commerciale.

Il est précisé que les comptes inactifs pendant 3 ans seront supprimés. Les utilisateurs seront informés par mel avant de les désactiver et pourront s'y opposer.

Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, le numéro de la carte et la date de validité de celle-ci peuvent être conservés pour une finalité de preuve en cas d'éventuelle contestation de la transaction, en archives intermédiaires, pour une durée de treize mois suivant la date de débit. Ce délai peut être étendu à quinze mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé.

Les données concernant les candidats au recrutement sont conservées pendant un délai de deux lorsque la candidature n'a pas été retenue ou n'a pas donné lieu à un contact. RCE communiquera un mail au terme de cette durée pour demander aux candidats s'ils souhaitent qu'elle conserve plus longtemps leurs données. En cas de refus ou d'absence de réponse les données seront supprimées. Les candidats s'étant positivement manifesté verront leurs données conservées pour une nouvelle période d'un an.

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

Pour plus d'informations concernant vos données personnelles consulter la page « Données personnelles ».

Article 5 – Propriété intellectuelle

Les dénominations, marques, logos, dessins et modèles Relais & Châteaux (ci-après les « Signes Distinctifs ») sont la propriété exclusive du groupe Relais & Châteaux, et bénéficient à ce titre d'une protection légale contre tout usage illicite, notamment contre toute utilisation faite sans l'autorisation de Relais & Châteaux.

Toute utilisation frauduleuse de ces Signes Distinctifs constitue un acte de contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité de son auteur sur le fondement des articles L 713-2 et suivante du Code de la Propriété Intellectuelle, et des textes communautaires et internationaux en la matière.

Les photographies n'entrent pas dans le champ contractuel. La responsabilité de Relais & Châteaux ne peut être engagée si des erreurs s'y sont produites. Tous les textes et images présentés sur le Site ou sur tout support papier, sont réservés, pour le monde entier, au titre des droits d'auteur et de propriété intellectuelle. Leur reproduction, même partielle est strictement interdite. Toute mise en place de liens hypertextes vers le Site sans autorisation expresse de Relais & Châteaux est strictement interdite.

Relais & Châteaux est détenteur de l'ensemble des droits régissant le contenu de sa plateforme Web. Tout Utilisateur utilisant tout ou partie du contenu de la plateforme Web (traductions, commentaires clients) devra céder et transférer ses droits à Relais & Châteaux.

Article 6 – Responsabilité

6.1 La consultation et l'utilisation du Site se fait sous la responsabilité de l'Utilisateur et ne peut engager la responsabilité de Relais & Châteaux, de ses dirigeants, employé, représentants, partenaires

6.2 Le Site peut héberger des liens vers des sites tiers. En cliquant sur ces liens, l'Utilisateur reconnaît que Relais & Châteaux ne peut garantir le contenu de ceux-ci, et accepte par conséquent d'y accéder à ses propres risques. Il appartient donc à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures et précautions nécessaires.

6.3 En conséquence, Relais & Châteaux ne saurait être tenu responsable des dommages qui résulteraient de l'accès et/ou de l'utilisation du Site et des informations qu'il contient.

6.4 L'Utilisateur est en outre informé que Relais & Châteaux peut être amené à interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons techniques, notamment pour des raisons de sa maintenance. L'Utilisateur accepte ces interruptions et renonce à toute réclamation à ce sujet.

6.5 L'utilisation du Site par l'Utilisateur implique la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites des technologies inhérentes à Internet, notamment en ce qui concerne les temps de réponse pour consulter ou interroger le serveur hébergeant le Site, les performances techniques, les risques d'interruption et, plus généralement, tout risque encouru lors de la transmission des données.

6.6 Par conséquent, Relais & Châteaux ne saurait en aucune circonstance être tenu responsable, sans que cette liste ne soit limitative :

- De toute information consultée sur le Site qui ne serait pas mise en ligne par relaischateaux.com ;
- De tout dysfonctionnement du réseau empêchant le bon fonctionnement du Site ;
- De perte de toute donnée ;
- Des conséquences de tout virus informatique, bogue (bug), anomalie ou défaillance ;
- De tout dommage causé à l'ordinateur de l'Utilisateur.

6.7 L'Utilisateur accepte de dégager la responsabilité de Relais & Châteaux et de le garantir de tout dommage, coûts et frais, directs et indirects découlant de :

- Toute réclamation d'un tiers concernant tout contenu déposé en son nom, notamment pour violation de droits sur le contenu publié par l'Utilisateur sur le Site ou délits de presse en rapport avec les éléments envoyés ou publiés sur le Site ;
- Toute activité relative à la participation sur le Site contraire aux présentes Conditions Générales, y compris dans un but frauduleux ;
- La violation des présentes Conditions Générales.

Article 7 – Caractère exécutoire

7.1 Si l'une des clauses des présentes Conditions Générales était déclarée nulle ou non exécutoire en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, la validité et la force exécutoire des autres clauses des présentes Conditions Générales n'en seraient pas affectées.

7.2 Sauf notification contraire, aucun délai ou défaut de la part de Relais & Châteaux à exercer ses droits en vertu des présentes Conditions Générales ne pourra constituer une renonciation aux dits droits.

Article 8 – Droit applicable et juridiction compétente

8.1 Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française et, sauf disposition légale impérative contraire, seuls les tribunaux français du ressort de la Cour d'Appel de Paris sont compétents.

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

Article 9 – Service de médiation pour les litiges de consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, RCE adhère au système de médiation MEDICYS pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès de RCE. Conformément aux règles applicables à la médiation, 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 Medicyc par email contact@medicys.fr ou par courrier postal : Médicys - 73 Boulevard de Clichy - 75009 Paris.

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/>

A défaut d'un règlement amiable du litige, le tribunal compétent sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du produit.