



ALLGEMEINE NUTZUNGS- UND RESERVIERUNGSBEDINGUNGEN REISEVERMITTLER

Version vom 19.10.2026

Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken; allein die französische Fassung ist maßgeblich.

Relais & Châteaux Entreprise („RCE“), eine vereinfachte Aktiengesellschaft mit einem Grundkapital von 1.024.515 Euro, ist im Handels- und Gesellschaftsregister von Paris unter der Nummer B 402 003 404 eingetragen und hat ihren Sitz in der Rue de Prony 58-60 in 75017 Paris.

Kontakte: <https://www.relaischateaux.com/de/landing/contact/>

Verantwortlicher Herausgeber ist Herr Laurent GARDINIER, Präsident von Relais & Châteaux Entreprise.

DER VERMITTLER, DER EIN „REISEVERMITTLER“-KONTO ERSTELLT, ERKLÄRT:

- I. DIE TÄTIGKEIT ALS REISEVERMITTLER AUSZÜBEN UND DIE FÜR DIESE TÄTIGKEIT GELTENDEN NATIONALEN UND INTERNATIONALEN VORSCHRIFTEN EINZUHALTEN, INSBESONDERE - ABER NICHT AUSSCHLIESSLICH - ÜBER EINE IATA-NUMMER (INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION) ODER EINE TIDS-NUMMER (TRAVEL INDUSTRY DESIGNATOR SERVICE) ODER EINE NATIONALE NUMMER, DIE IHN ZUR AUSÜBUNG DER TÄTIGKEIT ALS REISEVERMITTLER BEFUGT;**
- II. DURCH EINE BERUFSHAFTPFLICHTVERSICHERUNG FÜR DIE TÄTIGKEIT ALS REISEVERMITTLER ABGESICHERT ZU SEIN;**
- III. RCE GEGEN JEDLICHE ANSPRÜCHE DRITTER IM ZUSAMMENHANG MIT DER RESERVIERUNG ABZUSICHERN, INSBESONDERE - ABER NICHT AUSSCHLIESSLICH - GEGENÜBER KUNDEN DES REISEVERMITTLERS.**

1. AUSLEGUNG

1.1 Begriffsbestimmungen

Die mit einem Großbuchstaben gekennzeichneten Begriffe und Ausdrücke, unabhängig davon, ob sie im Singular oder Plural verwendet werden, haben die Bedeutung, die entweder bei ihrer ersten Verwendung oder in der nachstehenden Definition angegeben ist:

Reisevermittler Jede juristische Person, vertreten durch ihren gesetzlichen Vertreter oder eine andere befugte Person (Mitarbeiter), die Inhaber eines „Reisevermittler“-Kontos auf der Website ist und Reservierungen tätigt.

Verband Relais & Châteaux: Verband nach dem Gesetz von 1901 mit Sitz in der Rue de Prony 58-60, 75017 Paris, vertreten durch Herrn Laurent GARDINIER in seiner Eigenschaft als Präsident, dem weltweit mehr als 580 Hotels und/oder Restaurants angehören, die von unabhängigen natürlichen oder juristischen Personen betrieben werden, die Mitglieder des Verbands sind. Der Verband Relais & Châteaux bietet seinen Mitgliedern eine ganze Reihe von Leistungen und Diensten an, insbesondere über seine Tochtergesellschaft RCE.

Reservierungszentrale: bezeichnet die Reservierungszentrale, die über die Website oder telefonisch erreichbar ist und es den Reisevermittlern ermöglicht, Reservierungen bei den Mitgliedshäusern des Verbands Relais & Châteaux zu machen.

„Reisevermittler“-Konto: bezeichnet den für den Reisevermittler bestimmten persönlichen Bereich, in dem die Informationen zum Reisevermittler, zu seinen Angeboten und zu seinen Favoriten gespeichert sind. Mit der Einrichtung ihres Kontos nimmt der Reisevermittler diese ANRB zur Kenntnis und erklärt sich mit ihnen einverstanden.

Allgemeine Nutzungs- und Reservierungsbedingungen oder ANRB: bezeichnen diese Allgemeinen Nutzungs- und Reservierungsbedingungen.

Freier Kommentarbereich:	bezeichnet den Bereich auf der Website, über den der Vermittler dem Mitgliedshaus bei der Buchung alle besonderen Informationen mitteilen kann, die für die ordnungsgemäße Erbringung der für seinen Kunden gebuchten Leistung nützlich sind (z. B. Wunsch nach einem Raucherzimmer, Bereitstellung eines Kinderbetts, Nahrungsmittelallergien usw.).
Mitgliedshaus/- häuser:	bezeichnet ein Haus, das Mitglied im Verband „Relais & Châteaux“ ist, dessen Angebote auf der Website oder telefonisch veröffentlicht werden.
Angebot(e):	bezeichnet das vom Mitgliedshaus an den Vermittler übermittelte Angebot zur Erbringung der Leistungen nach den Bedingungen, die vom Mitgliedshaus festgelegt und auf der Website aufgeführt sind oder per E-Mail mitgeteilt wurden. Das vom Mitgliedshaus übermittelte Angebot spiegelt die Bedingungen wider, die zum Zeitpunkt seiner Veröffentlichung gelten. Es kann jederzeit und ohne vorherige Ankündigung geändert oder angepasst werden, auch unmittelbar nach seiner Bekanntgabe, solange noch keine Reservierung bestätigt wurde. Es ist in keinem Fall eine verbindliche Zusage des Mitgliedshauses, bevor die Reservierung bestätigt wird. Die Angebote auf dem Portal, das für Reisevermittler reserviert ist, richten sich ausschließlich an Fachleute, die als Reisevermittler tätig sind. Diese Angebote werden ab dem Datum ihrer Veröffentlichung 30 Tage lang gespeichert.
Leistung(en):	bezeichnet die Beherbergungs- und Verpflegungsleistungen sowie die zum Zeitpunkt der Buchung angebotenen Zusatzleistungen (darunter insbesondere, aber nicht ausschließlich, Wellnessbehandlungen, Bootstransfers, Blumensträuße usw.), die von den Mitgliedshäusern erbracht werden, die Relais & Châteaux angeschlossen sind.
Reservierung(en):	bezeichnet die Annahme des Angebots vom Reisevermittler zu den Bedingungen des Mitgliedshauses im Rahmen des Reservierungsvorgangs auf der Website oder per Telefon. Die Reservierung gilt erst nach Bestätigung durch das Mitgliedshaus als verbindlich und endgültig.
Dienstleistung(en):	bezeichnet die Dienstleistung(en), die von RCE für den Reisevermittler nach der Definition in Klausel

Website:	2.1 erbracht werden. bezeichnet den für die Reisevermittler vorgesehenen Bereich auf der Website www.relaischateaux.com , auf der die Angebote veröffentlicht werden, die den Reisevermittlern zur Reservierung zur Verfügung stehen.
Telefon:	bezeichnet das Mittel, mit dem Reservierungen bei RCE getätigt werden. In diesem Fall sind die ANRB online auf der Website verfügbar.

1.2 Geltungsbereich der Nutzungs- und Reservierungsbedingungen (ANRB)

Die Erbringung der Dienstleistung durch RCE für den Reisevermittler ist mit diesen ANRB geregelt, die den gesamten Vertrag zwischen den Parteien zu diesem Zweck darstellen.

Der Reisevermittler kann jederzeit unter der folgenden Adresse auf diese ANRB zugreifen: <https://www.relaischateaux.com/de/landing/legal/>, insbesondere bei einer telefonischen Reservierung.

Die ANRB werden dem Reisevermittler zudem bei der Erstellung seines „Reisevermittler“-Kontos zur Kenntnis gebracht und ihm vor dem Abschluss jeder Reservierung erneut mitgeteilt.

Es gelten die ANRB, die zum Zeitpunkt des Abschlusses der Reservierung gelten.

Mit der Erstellung seines „Reisevermittler“-Kontos (<https://www.relaischateaux.com/fr/join-b2b/>) erklärt das Reisevermittler durch Anklicken des Feldes „Bestätigen“, dass er die gesamten ANRB zur Kenntnis genommen hat und deren Bestimmungen vorbehaltlos akzeptiert.

Darüber hinaus bestätigt der Reisevermittler bei einer Buchung auf der Website durch Anklicken der Schaltfläche „Bestätigen und buchen“, dass er die gesamten ANRB zur Kenntnis genommen hat und deren Bestimmungen vorbehaltlos akzeptiert.

Ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von RCE hat keine Sonderbedingung Vorrang vor den ANRB. Jede gegenteilige Bedingung, die vom Reisevermittler geltend gemacht wird, ist daher gegenüber RCE unwirksam, da die ausdrückliche Zustimmung fehlt, und zwar unabhängig davon, zu welchem Zeitpunkt sie RCE zur Kenntnis gebracht wird.

Wenn RCE zu einem bestimmten Zeitpunkt keine dieser ANRB geltend macht, darf dies nicht als Verzicht auf die spätere Geltendmachung einer dieser ANRB betrachtet werden.

2. GEGENSTAND DER ANRB

2.1. Anwendungsbereich

Diese ANRB haben den Zweck, die Bedingungen festzulegen, zu denen RCE als Vermittler die Dienstleistung zwischen den Mitgliedshäusern und dem Reisevermittler erbringt, und zwar insbesondere:

- die Veröffentlichung der Angebote der Mitgliedshäuser;

- die Entgegennahme der Reservierungen der Agenturen;
- Nach der Reservierung die Weiterleitung aller Informationen, die im Namen und im Auftrag der Agenturen erforderlich sind, nach den Online-Eingaben an das Mitgliedshaus;
- Außerdem übermittelt RCE dem Reisevermittler die Reservierungsbestätigung im Namen und im Auftrag des Mitgliedshauses per E-Mail, in der die wesentlichen Merkmale und Reservierungsbedingungen und Angaben zur Leistung aufgeführt sind.

Es wird hiermit darauf hingewiesen, dass es sich bei der E-Mail-Adresse, die für den Versand der Reservierungsbestätigung an den Reisevermittler verwendet wird, um die Adresse handelt, die bei der Erstellung seines „Reisevermittler“-Kontos angegeben wurde.

Es liegt in der Verantwortung des Reisevermittlers, der keine automatische schriftliche Reservierungsbestätigung erhält, sich mit RCE in Verbindung zu setzen, um diese Reservierungsbestätigung zu bekommen.

2.2 Funktion von RCE

RCE agiert im Rahmen der Dienstleistung als Vermittler zwischen dem Reisevermittler und dem Mitgliedshaus. RCE tritt in keinem Fall als Anbieter der Leistungen auf, die auf der Website und per Telefon angeboten werden. Diese werden ausschließlich von den jeweiligen Mitgliedshäusern nach den Geschäftsbedingungen erbracht, die zwischen diesen Mitgliedshäusern und dem Reisevermittler vereinbart werden. Der Reisevermittler wird somit rechtlich gesehen zum Vertragspartner des Mitgliedshauses.

2.2.3 Entstehung und Inkrafttreten der ANRB

2.3.1 Entstehung

Mit der Reservierungsbestätigung des Reisevermittlers gelten die ANRB, die diesem mitgeteilt wurden, von Rechts wegen als angenommen.

Der Reisevermittler wird hiermit bereits darauf hingewiesen, dass die Reservierungen von den Mitgliedshäusern ausgeführt werden und für diese die jeweiligen besonderen Verkaufsbedingungen der einzelnen Mitgliedshäuser gelten, die auf der Website aufgeführt sind. Es wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass RCE in keiner Weise an der Ausarbeitung und Festlegung der Inhalte dieser Sonderbedingungen beteiligt ist.

2.3.2 Inkrafttreten

Die ANRB gelten für die Dienstleistung ab ihrer Annahme durch den Reisevermittler bei jeder Reservierung ausschließlich für den Zeitraum, der für die Erbringung der Dienstleistungen von RCE erforderlich ist.

3. RESERVIERUNGSBEDINGUNGEN

3.1 Allgemeines

Die Bedingungen für die Leistungen werden online während des Reservierungsvorgangs vereinbart und sind in der Reservierungsbestätigung enthalten, die per E-Mail an den Reisevermittler gesendet wird.

Mit dem Abschluss der Reservierung bestätigt der Reisevermittler, die besonderen Reservierungsbedingungen zur Kenntnis genommen zu haben, die ausschließlich von dem jeweiligen Mitgliedshaus festgelegt werden. Diese von den einzelnen Mitgliedshäusern festgelegten Sonderbedingungen sind in den Stornierungs- und Garantiebedingungen aufgeführt, die von ihnen festgelegt werden. Es wird darauf hingewiesen, dass die Sonderbedingungen je nach Art der Leistung und von Mitgliedshaus zu Mitgliedshaus, ja sogar innerhalb desselben Mitgliedshauses variieren können.

Je nach den Bestimmungen im Angebot kann die Reservierung des Reisevermittlers mit oder ohne Stornogebühren stornierbar oder verbindlich sein, sodass der Reisevermittler endgültig zur Zahlung des Betrags für die Leistung verpflichtet ist.

Einige Mitgliedshäuser verlangen in ihren Sonderbedingungen eine vollständige Zahlung in einem einzigen Betrag, der nicht erstattungsfähig, nicht stornierbar, nicht änderbar und nicht übertragbar ist. Dementsprechend wird die Kreditkarte, die für die Bezahlung ausgewählt ist, mit dem Gesamtbetrag der Reservierung belastet. Der für die Reservierung abgebuchte Betrag kann nicht auf eine zukünftige Reservierung übertragen werden, wenn der Kunde nicht in dem Mitgliedshaus erscheint, bei dem er gebucht hat.

3.2 Sonderbedingungen

3.2.1 Mindestanzahl an Übernachtungen

Einige Mitgliedshäuser schreiben eine Mindestaufenthaltsdauer vor, um eine Reservierung vornehmen zu können. Gegebenenfalls wird diese Mindestaufenthaltsdauer auf der Seite des Mitgliedshauses bei den Aufenthaltsterminen angegeben, oder sie wird dem Reisevermittler telefonisch mitgeteilt.

3.2.2 Bereich der freien Kommentare

(i) Verarbeitung von freien Kommentaren

Vor Abschluss der Reservierung steht dem Reisevermittler ein Feld für freie Kommentare zur Verfügung, wenn er dem Mitgliedshaus bestimmte Informationen mitteilen möchte.

Die Reisevermittler verpflichtet sich, in diesem Feld nur Informationen anzugeben, die für die Abwicklung der Reservierung und die Erbringung der Leistung unbedingt erforderlich sind.

RCE erhebt nicht absichtlich sensible Daten (*wie beispielsweise, unter anderem, Rasse, ethnische Zugehörigkeit, politische Meinungen, religiöse und philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Angaben zur Gesundheit oder zur sexuellen Orientierung*). Die Reisevermittler verpflichtet sich, keine sensiblen Daten zu erfassen, es sei denn, dies ist für die Bearbeitung einer Anfrage im Zusammenhang mit der Dienstleistung unbedingt erforderlich (z. B. eine gesundheitliche Einschränkung, die vom Kunden im Rahmen der Reservierung angegeben wurde). Sollten solche Informationen vom Reisevermittler freiwillig im Bereich „Freie Kommentare“ eingegeben

werden, werden sie ausschließlich zur Abwicklung der Reservierung und gegebenenfalls zur Weiterleitung an das Mitgliedshaus verarbeitet, um die Leistung zu erbringen, und sie sind nur für befugte Personen zugänglich.

RCE lehnt jegliche Haftung für Kommentare ab, die vom Reisevermittler im Bereich „Freie Kommentare“ eingetragen werden könnten; dies erkennt der Reisevermittler an und erklärt sich damit einverstanden, indem er die ANRB akzeptiert.

(ii) Ein Kommentar darf keine wesentliche Vertragsbedingung darstellen

Im Bereich „Freie Kommentare“ darf keine wesentliche Vertragsbedingung enthalten sein, die den Reisevermittler an das Mitgliedshaus bindet.

Der Bereich „Freie Kommentare“ wird dem Reisevermittler zur Verfügung gestellt, damit er bestimmte Informationen an das Mitgliedshaus weiterleitet.

Ein vom Reisevermittler im Bereich „Freie Kommentare“ hinterlassener Kommentar kann unter keinen Umständen als wesentliche Vertragsbedingung angesehen werden, und dieser Kommentar kann weder gegenüber RCE noch gegenüber dem Mitgliedshaus geltend gemacht werden, wobei sich das Mitgliedshaus bemühen wird, den Kommentar zu berücksichtigen. Möchte der Reisevermittler dem Vertrag, der mit dem Mitgliedshaus geschlossen wird, eine wesentliche Bedingung hinzufügen, ist er verpflichtet, sich direkt an das Mitgliedshaus zu wenden, das sich bemühen wird, den Kommentar zu berücksichtigen. Sollte das Mitgliedshaus nicht antworten, ist daher davon auszugehen, dass es den im Bereich „Freie Kommentare“ hinterlassenen Kommentar nicht bearbeiten konnte.

3.2.3 Wechselkurs

Bei der Buchung auf der Website steht es der Reisevermittler frei, die Preise in einer anderen Währung als der lokalen Währung des Mitgliedshauses anzuzeigen. In diesem Fall muss der Preis in der Landeswährung bezahlt werden und auf der Reservierungsbestätigung wird der Betrag in dieser Währung ausgewiesen.

Der Preis in der Landeswährung wird auf der Reservierungsbestätigung fest und verbindlich.

Bei der Bestätigung der Reservierung steht der Kurs der örtlichen Währung jedoch nicht fest. Das bedeutet, dass der Wechselkurs der Landeswährung für den Reservierungspreis maßgeblich ist, der zum Zeitpunkt der Belastung der Kreditkarte durch das Mitgliedshaus eingezogen wird. Die Bezahlung der Reservierung unterliegt daher Wechselkursschwankungen. Aufgrund dieser Wechselkursschwankungen können zusätzliche Gebühren und/oder Provisionen anfallen. Diese Gebühren und/oder Provisionen werden nicht von RCE getragen und gehen vollständig zu Lasten des Reisevermittlers, der sich vor Ort über diese Punkte informieren muss.

Im Falle einer Rückerstattung des Reservierungspreises gilt der Wechselkurs am Tag der Rückerstattung und kann daher vom Wechselkurs abweichen, der bei der ursprünglichen Zahlung angewandt wurde. Gegebenenfalls wird dem Reisevermittler die Differenz, die durch Wechselkursschwankungen entstanden ist, nicht erstattet; er trägt die gesamte Last allein.

Bei Zahlung per Kreditkarte können sich die Höhe der Steuern und die Wechselkurse in der Zeit zwischen der Reservierung und dem Datum der tatsächlichen Leistung ändern. Für Zahlungen in Fremdwährung können vom Aussteller der Kreditkarte, die bei der

Reservierung angegeben wird, Gebühren und/oder Wechselkursgebühren erhoben werden; diese gehen ausschließlich zu Lasten des Karteninhabers, der sich über diese Fragen informieren muss.

3.3 Zahlungsbedingungen

RCE wickelt die Buchungen im Namen und im Auftrag des Mitgliedshauses ab. Daher erhält RCE keine Zahlung für die Reservierung; diese wird direkt vom Mitgliedshaus eingezogen.

Der Reisevermittler kann daher von RCE unter keinen Umständen eine Rückerstattung des Reservierungsbetrags erhalten und muss alle ihm in diesem Zusammenhang zustehenden Rechte direkt gegenüber dem Mitgliedshaus geltend machen.

4. HAFTUNG

4.1 Haftung von RCE bei der Ausführung der Buchung

RCE ist als Vermittler zwischen dem Reisevermittler und dem Mitgliedshaus für die Veröffentlichung der Angebote, den Empfang und die Weiterleitung der Reservierungen und den Versand der Reservierungsbestätigung tätig.

RCE tritt nicht als Leistungserbringer auf; diese werden vom Mitgliedshaus erbracht; der Reisevermittler ist der einzige Vertragspartner des Mitgliedshauses im Zusammenhang mit der Leistung. Daher kann RCE gegenüber dem Reisevermittler nur dann haftbar gemacht werden, wenn RCE der Funktion als Vermittler, d.h. bei der Erbringung der Dienstleistungen, nicht nachkommt.

RCE kann demnach gegenüber dem Reisevermittler in keinem Fall haftbar gemacht werden, wenn das Mitgliedshaus seine Pflichten bei der Erbringung der Dienstleistung(en) verletzt, insbesondere in folgenden Fällen:

- Nichterfüllung, Nichtverfügbarkeit, Änderung oder Stornierung der Verpflichtungen durch das Mitgliedshaus, insbesondere der Pflichten, die sich aus den Leistungen ergeben, die gebucht wurden;
- Untergang des Mitgliedshauses aufgrund von Insolvenz, vollständiger oder teilweiser Zerstörung, die es ihm nicht mehr ermöglicht, seinen Pflichten nachzukommen (*infolge von Schäden, Brand usw.*);
- bei Abweichungen zwischen den von den Mitgliedshäusern bereitgestellten Informationen zu den Leistungen, die auf der Website veröffentlicht oder telefonisch mitgeteilt werden (insbesondere, aber nicht ausschließlich, die Beschreibung der Leistungen, Verfügbarkeiten, Stornierungsbedingungen, Fotos, Preise usw.), und Abweichungen von den Bedingungen für die Erbringung der Leistungen;
- mangelhafte Qualität der Leistungen, die von den Mitgliedshäusern für den Reisevermittler erbracht werden;
- Schäden jeglicher Art, die dem Reisevermittler im Rahmen der Erbringung einer Leistung entstehen.

Die Mitgliedshäuser übernehmen gegenüber dem Reisevermittler nur die deliktische oder vertragliche Haftung vollständig. Sollte ein Mitgliedshaus die Leistung nicht erbringen, können der Reisevermittler oder die Kunden des Reisevermittlers nur eine Haftungsklage gegen das säumige Mitgliedshaus erheben.

4.2 Haftung des Reisevermittlers

Der Dienst, der dem Reisevermittler auf der Website angeboten wird und diese ANRB regeln nicht die Beziehung zwischen dem Reisevermittler und seinem Kunden. Daher ist der Reisevermittler allein verantwortlich und übernimmt jegliche Haftung im Zusammenhang mit der Nichteinhaltung der geltenden Vorschriften in seiner Beziehung zu seinem Kunden.

Der Reisevermittler ist für alle Informationen verantwortlich, die er an RCE übermittelt. Insbesondere – ohne darauf beschränkt zu sein – alle Informationen über das Unternehmen, in dessen Auftrag er bucht, sowie alle Informationen über dessen Kunden.

Der Reisevermittler stellt RCE von allen Ansprüchen Dritter aus dem Vertrag frei, insbesondere von Ansprüchen seiner Kunden, die sich unter anderem – ohne darauf beschränkt zu sein – aus der Weitergabe personenbezogener Daten oder Bankdaten oder aus der Nichteinhaltung der geltenden Vorschriften in seiner Beziehung zu seinen Kunden ergeben.

Der Reisevermittler versichert, seine Kunden informiert und gegebenenfalls alle erforderlichen Einwilligungen für die Übermittlung ihrer Daten an RCE und die Mitgliedshäuser eingeholt zu haben, die für die Reservierung erforderlich sind.

5. VERWENDUNG DES PERSÖNLICHEN KONTOS DES REISEVERMITTLERS

Der Reisevermittler ist für die Nutzung, Zuweisung und Aufbewahrung der Zugangscodes verantwortlich, mit denen er auf sein persönliches Konto zugreifen kann. Der Reisevermittler trägt die alleinige Verantwortung für die Risiken, insbesondere finanzieller Art, die mit der Weitergabe oder dem Missbrauch verbunden sind. Der Reisevermittler muss daher in seinem eigenen Interesse alle Maßnahmen ergreifen, die er für deren Sicherheit und strengste Vertraulichkeit für erforderlich hält. RCE haftet nicht für betrügerische oder missbräuchliche Nutzung des Dienstes, die auf eine vorsätzliche oder unbeabsichtigte Weitergabe der Zugangscodes an Dritte zurückzuführen ist.

Der Reisevermittler stellt RCE von allen Ansprüchen Dritter frei, die sich aus Schäden ergeben, die durch Verlust, Diebstahl oder unbefugte Nutzung der Zugangscodes verursacht werden.

Der Reisevermittler ist für die Nutzung der E-Mail-Adresse verantwortlich, die an RCE übermittelt wurde, sowie für die E-Mail-Adresse, die mit seinem IATA- oder TIDS-Code verknüpft ist. RCE sendet alle Informationen, die für den Dienst notwendig sind, an diese E-Mail-Adresse, mit Ausnahme der Reservierungsbestätigungen, die an die E-Mail-Adresse gesendet werden, die der Reisevermittler bei der Erstellung seines Kontos angegeben hat. Der Reisevermittler muss daher die E-Mail-Adresse, die im persönlichen Konto angegeben ist und die E-Mail-Adresse, die im IATA- oder TIDS-Code hinterlegt ist, regelmäßig überprüfen.

Wenn sich eine dieser E-Mail-Adressen ändert, muss der Reisevermittler diese selbst in seinem persönlichen Konto oder im IATA- bzw. TIDS-System ändern.

6. HÖHERE GEWALT

Ein Fall höherer Gewalt liegt vor, wenn ein Ereignis (i) bis zum Tag, an dem diese ANRB in Kraft treten und bei Abschluss der Reservierung unvorhersehbar war, (ii) bei der Erbringung der Leistung unabwendbar ist und (iii) auf eine Ursache zurückzuführen ist, die nicht im Verhalten der Partei liegt, die sich auf einen Fall höherer Gewalt beruft. Als

Ereignisse, die diese Voraussetzungen erfüllen, gelten insbesondere: eine landesweite Unterbrechung der Energieversorgung, eine Unterbrechung der Telekommunikationsdienste, Angriffe, die Dienstleistungsverhinderungen bewirken, usw.

Ereignisse höherer Gewalt befreien den Schuldner von den Verpflichtungen, deren Erfüllung durch ein solches Ereignis beeinträchtigt wird, und entschuldigen seine Nichterfüllung dieser Verpflichtungen, jedoch ausschließlich der Verpflichtungen, die von Rechts wegen ausgesetzt sind, bis die Auswirkungen des Ereignisses höherer Gewalt beseitigt sind. Alle übrigen vertraglichen Verpflichtungen sind weiterhin nach diesem Vertrag zu erfüllen.

7. DATENSCHUTZ

Allgemeine Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten finden Sie in der Datenschutzerklärung von Relais & Châteaux:

https://static.relaischateaux.com/neo/legal/privacypolicy_fr.pdf

Diese Klausel regelt ausschließlich die Datenverarbeitungen, die für die Dienste spezifisch sind, die in diesem Vertrag festgelegt sind.

Im Rahmen der Dienstleistungen, die von RCE (im Folgenden „Auftragsverarbeiter“) im Auftrag des Reisevermittlers (im Folgenden „Verantwortlicher für die Verarbeitung“) erbracht werden, verpflichten sich die Parteien, die geltenden Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einzuhalten, insbesondere die Verordnung (EU) 2016/679 vom 27. April 2016 (DSGVO).

7.1 Gegenstand

Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, im Auftrag des für die Verarbeitung Verantwortlichen folgende personenbezogene Daten zu verarbeiten: Name, Vorname, Kontaktdaten sowie alle für die Reservierung erforderlichen Daten, und zwar ausschließlich zu dem Zweck, die Dienstleistungen zu erbringen, die in diesem Vertrag festgelegt sind.

7.2 Beschreibung der Verarbeitung

- **Zweck:** Datenverarbeitung, die für die Erbringung der Dienstleistung erforderlich ist.
- **Art:** Automatisierte Verarbeitung (Speicherung, Übermittlung an die Mitgliedshäuser).
- **Datenkategorien:** Name, Vorname, Anrede, Wohnsitzland, Telefonnummer des Kunden des Reisevermittlers.
- **Betroffene Personen:** Kunden des Reisevermittlers, der für die Datenverarbeitung verantwortlich ist.
- **Dauer der Aufbewahrung:** höchstens 30 Tage nach der Buchung.

7.3 Pflichten des Auftragverarbeiters

Der Auftragsverarbeiter hat folgende Pflichten:

1. Verarbeitung der Daten auf Anweisung des für die Verarbeitung Verantwortlichen;
2. Umsetzung angemessener Sicherheitsmaßnahmen unter Berücksichtigung der verfügbaren Mittel und der Risiken;
3. Sicherstellung, dass die zur Datenverarbeitung befugten Personen eine (vertragliche oder gesetzliche) Geheimhaltungspflicht haben;

4. Automatische Löschung der Daten 30 Tage nach Erbringung der Dienstleistung, sofern keine gegenteilige gesetzliche Verpflichtung besteht;
5. Unterstützung des für die Verarbeitung Verantwortlichen soweit wie möglich bei der Beantwortung von Anfragen zur Ausübung der Rechte der betroffenen Personen;
6. Unterstützung des für die Verarbeitung Verantwortlichen bei einer Datenschutzverletzung und bei der Erfüllung der Pflichten nach den Artikeln 32 bis 36 der DSGVO, unter Berücksichtigung der Informationen, die dem Auftragsverarbeiter zur Verfügung stehen;
7. Bereitstellung der erforderlichen Informationen, um die Konformität nachzuweisen und gegebenenfalls angemessene Audits/Kontrollen zu ermöglichen.

7.4 Weitergabe an Subunternehmer

Der Auftragsverarbeiter kann weitere Subunternehmer einsetzen, auch für das Hosting und die technische Verwaltung, sofern diese ausreichende Garantien für die Einhaltung der Vorschriften bieten und zuvor eine schriftliche Genehmigung (spezifisch oder allgemein) vom Verantwortlichen eingeholt haben.

7.5 Übermittlung außerhalb der EUR

Eine Datenübermittlung in ein Land außerhalb der EU/des EWR erfolgt nur im Rahmen einer entsprechenden rechtlichen Grundlage (Angemessenheitsentscheidung, Standardklauseln usw.).

7.6 Haftung des Auftragsverarbeiters

Der Auftragsverarbeiter haftet nur im Falle eines nachgewiesenen Verschuldens, das unmittelbar und ausschließlich auf die Erfüllung seiner gesetzlichen oder vertraglichen Verpflichtungen zurückzuführen ist und dem für die Verarbeitung Verantwortlichen einen Schaden verursacht hat.

Insbesondere in folgenden Fällen:

- Der Auftragsverarbeiter haftet weder für die auf Anweisung des für die Verarbeitung Verantwortlichen durchgeführten Verarbeitungen noch für Schäden, die auf mangelnde Informationen, unvollständige Anweisungen oder auf die Nichteinhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen des für die Verarbeitung Verantwortlichen zurückzuführen sind.
- Seine Haftung beschränkt sich ausschließlich auf direkte Schäden, unter Ausschluss jeglicher indirekter Schäden, Folge- oder Geschäftsschäden (einschließlich Datenverlust, Umsatzausfall, Image- oder Kundenverlust).
- In jedem Fall ist die Gesamthaftung des Auftragsverarbeiters bei den verschiedenen auslösenden Ursachen auf den Gesamtbetrag der Beträge begrenzt, die vom Auftragsverarbeiter im Rahmen des Vertrags in den drei Monaten vor Eintritt des Schadensereignisses in Rechnung gestellt wurden, sofern kein grobes Verschulden oder Vorsatz vorliegt.

7.7 Haftung des für die Verarbeitung Verantwortlichen

Der für die Verarbeitung Verantwortliche garantiert dem Auftragsverarbeiter, dass:

- die übermittelten personenbezogenen Daten rechtmäßig, fair und transparent nach den geltenden Vorschriften erhoben und verarbeitet werden;

- die betroffenen Personen ordnungsgemäß über die durchgeführten Verarbeitungsvorgänge informiert wurden, einschließlich der Weitergabe ihrer Daten an den Auftragsverarbeiter;
- die dem Auftragsverarbeiter erteilten Anweisungen im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen stehen.

Der für die Verarbeitung Verantwortliche verpflichtet sich, den Auftragsverarbeiter auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen, Klagen, Geldbußen, Sanktionen, Verurteilungen, Kosten oder Schäden (einschließlich angemessener Verteidigungskosten) freizustellen und schadlos zu halten, die aus Folgendem resultieren:

- einem Verstoß des für die Verarbeitung Verantwortlichen gegen seine gesetzlichen oder vertraglichen Verpflichtungen;
- einer unzulässigen, ungenauen oder unvollständigen Anweisung;
- einer unterlassenen Unterrichtung oder Einholung der Einwilligung der betroffenen Personen, falls diese erforderlich ist;
- oder ganz allgemein aus einem Verstoß jeglicher Art, der dem für die Verarbeitung Verantwortlichen anzulasten ist.

8. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSBARKEIT

Es ist ausdrücklich vereinbart, dass für diesen Vertrag das französische Recht maßgebend ist. Sollte eine seiner Bestimmungen für rechtswidrig, nichtig oder unwirksam erklärt werden, bleiben die übrigen Vertragsbestimmungen davon unberührt und sind weiterhin durchsetzbar und gültig.

Sollten diese ANRB übersetzt worden sein und es zu Widersprüchen zwischen der französischen Fassung und den übersetzten Fassungen kommen, ist die französische Fassung maßgebend.

ALLE STREITIGKEITEN UND/ODER KLAGEN, DIE SICH AUS DIESEM VERTRAG ERGEBEN KÖNNTEN, UNTERLIEGEN AUSDRÜCKLICH DER ZUSTÄNDIGKEIT DER GERICHE IM ZUSTÄNDIGKEITSBEREICH DES BERUFUNGSGERICHTS VON PARIS, UND ZWAR AUCH FÜR SICHERUNGSMASSNAHMEN, EILVERFAHREN, VERFAHREN DES EINSTWEILIGEN RECHTSSCHUTZES, EINER GEWÄHRLEISTUNGSKLAGE, ANTRAGSVERFAHREN ODER BEI VERFAHREN MIT MEHREREN BEKLAGTEN.