



VORINFORMATIONEN

Ihre Rechte beim Kauf von Reiseleistungen werden durch das französische Tourismusgesetzbuch (*Code du Tourisme*) geregelt. Der Leistungserbringer und der Reisevermittler sind vollumfänglich für die korrekte Erbringung der Reiseleistung verantwortlich.

Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen muss der Reisevermittler überdies über die notwendigen Sicherheiten verfügen, um Ihre Zahlungen im Falle seiner Insolvenz zurückerstatten zu können. Die Sicherheit wird über den Tourismusverband APST geleistet. Die Reisenden können sich an diesen Verband wenden, wenn ihnen Leistungen aufgrund einer Insolvenz des Vermittlers verweigert werden.

Weitere Informationen zu Ihren Rechten können Sie dem nachstehenden Abschnitt „Vom Tourismusgesetzbuch vorgesehene wesentliche Rechte“ entnehmen.

Vom Tourismusgesetzbuch vorgesehene wesentliche Rechte:

Vor dem Abschluss des Reisevertrages erhalten die Empfänger oder Kunden alle wesentlichen Informationen zur Reiseleistung. Der Leistungserbringer und der Vermittler sind für die ordnungsgemäße Erbringung der Reiseleistung verantwortlich. Den Reisenden werden eine Notrufnummer oder Kontaktinformationen zur Verfügung gestellt, mit denen sie den Dienstleister oder Vermittler erreichen können.

Die Reisenden können ihre Reiseleistung innerhalb einer angemessenen Frist und gegebenenfalls vorbehaltlich der Zahlung zusätzlicher Kosten auf eine andere Person übertragen. Der Preis der Reiseleistung kann nur dann erhöht werden, wenn sich die spezifischen Kosten erhöhen und wenn diese Möglichkeit ausdrücklich im Vertrag vorgesehen ist. Eine Änderung weniger als zwanzig Tage vor Reiseantritt ist unzulässig. Übersteigt die Preiserhöhung 8 % des Preises der Reiseleistung, kann der Reisende den Vertrag kündigen. Behält sich der Leistungserbringer das Recht auf eine Preiserhöhung vor, hat der Reisende bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten Anspruch auf eine Preisminderung. Wenn an einem der wesentlichen Vertragsbestandteile mit Ausnahme des Preises wichtige Änderungen vorgenommen werden, können die Reisenden den Vertrag ohne Zahlung von Stornogebühren kündigen und erhalten die geleisteten Zahlungen in voller Höhe zurück. Wenn der zuständige Leistungserbringer die Leistung vor Beginn ihrer Erbringung storniert, können die Reisenden eine Rückerstattung und gegebenenfalls eine Entschädigung erhalten. Im Falle außergewöhnlicher Umstände, die wie beispielsweise schwerwiegende Sicherheitsprobleme am Zielort die Reise beeinträchtigen können, sind die Reisenden berechtigt, den Vertrag vor Beginn der Reise ohne Stornogebühren zu kündigen. Darüber hinaus können die Reisenden den Vertrag gegen Zahlung angemessener und gerechtfertigter Stornogebühren jederzeit vor Reiseantritt kündigen. Können wichtige zur Reise gehörende Leistungen nach Antritt der Reise nicht wie geplant erbracht werden, müssen den Reisenden andere geeignete Leistungen ohne Zusatzkosten angeboten werden. Wenn die Leistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden, die Durchführung der Reise dadurch erheblich gestört wird und der Leistungserbringer das Problem nicht behebt, können die Reisenden den Vertrag ohne Stornogebühren kündigen. Im Falle einer Nichterbringung oder unzureichenden Erbringung der Reiseleistung haben die Reisenden auch Anspruch auf Preisminderung und/oder Schadenersatz. Wenn sich der Reisende in Schwierigkeiten befindet, muss der Leistungserbringer oder Reisevermittler Hilfe leisten. Bei Zahlungsunfähigkeit des Leistungserbringers oder Reisevermittlers werden die gezahlten Beträge zurückerstattet.

Der *Code du Tourisme* (französische Version) ist unter der folgenden Adresse verfügbar: <https://www.legifrance.gouv.fr/>

ALLGEMEINE GESCHÄFTS- UND NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DIE GESCHENKANGEBOTE VON RELAIS & CHATEAUX

Einleitende Bemerkungen:

Der Vertrieb der Geschenkangebote von Relais & Châteaux erfolgt durch Relais & Châteaux Entreprise („**RCE**“), vereinfachte Aktiengesellschaft französischen Rechts mit einem Grundkapital von 1.024.515 Euro, mit Geschäftssitz in 75017 Paris (Frankreich), 58-60 rue de Prony, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Paris unter der Nummer B 402 003 404.

RCE übt die Tätigkeit eines Reisevermittlers aus und ist im französischen Verzeichnis der Reise- und Übernachtungsanbieter (*Registre des opérateurs de Voyage et de Séjours*) von Atout France, 75009 Paris, 79-81 rue de Clichy, unter der Nummer IM075110112 eingetragen. RCE kann eine vom Tourismusverband APST, 75017 Paris Cedex, 15 avenue Carnot, bestätigte Finanzgarantie vorweisen und ist bei HISCOX, 33072 Bordeaux (Frankreich), 12 quai des Queyries, CS 41177, versichert.

Kontaktdaten von RCE:

Telefon: +33 (0) 1 77 48 14 88 (Preis eines Ortsgesprächs) - E-Mail: commercial@relaischateaux.com.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend „**AGB**“) und Nutzungsbedingungen (nachstehend „**ANB**“) gelten:

1. für Bestellungen von Geschenkgutscheinen in Euro, Pfund Sterling, US-Dollar und Schweizer Franken, die in Papierform (der „**Papiergutschein**“) oder elektronischer Form (der „**E-Gutschein**“) (beide zusammen nachstehend der oder die „**Gutschein(e)**“) von Relais & Châteaux ausgestellt sind;
2. für Bestellungen von Geschenkpaketen bei Relay & Châteaux, entweder in Form eines physischen Geschenkpakets (das „**physische Geschenkpaket**“) oder in Form eines elektronischen Geschenkpakets (das „**elektronische Geschenkpaket**“) (nachstehend zusammen das/die „**Geschenkpaket(e)**“) und
3. für die Nutzung dieser Gutscheine und Geschenkpakete.

Die Geschenkgutscheine und -pakete werden nachstehend gemeinsam oder einzeln als das oder die „**Geschenkangebot(e)**“ bezeichnet.

Artikel 1 Definitionen

Empfänger: die volljährige natürliche Person, der vom Kunden oder auf Wunsch des Kunden ein oder mehrere Geschenkangebote ausgehändigt werden, mit denen sie die Dienstleistungen eines Anbieters in Anspruch nehmen kann.

AGB/ANB: hat die in den einleitenden Bemerkungen definierte Bedeutung.

Gutschein: hat die in den einleitenden Bemerkungen definierte Bedeutung und bezeichnet das Dokument in Papierform oder im elektronischen Format, mit dem ein Anspruch des Empfängers gegenüber einem Anbieter in der Höhe des Gutscheins besteht. Für den Gutschein und die Einlösung beim Anbieter gelten die AGB/ANB.

Kunde: jede natürliche oder juristische Person, die ein Geschenkangebot nach den AGB/ANB bestellt.

Geschenkpaket: hat die in den einleitenden Bedingungen definierte Bedeutung und bezeichnet das Dokument in Papier- oder elektronischer Form, mit dem ein Anspruch des Empfängers auf eine Reihe von in jedem Geschenkpaket vorgesehenen Leistungen (Übernachtungen, Mahlzeiten, Wellnessbehandlung usw.) gegenüber einem Anbieter besteht. Für die Bestellung des Geschenkpakets und ihre Nutzung bei einem/dem Anbieter, der im Geschenkpaket genannt ist, gelten die in den AGB/ANB genannten Bedingungen.

Bestellung: bezieht sich auf einen Gutschein oder ein Geschenkpaket, den/das der Kunde nach den AGB/ANB bestellt.

Anbieter: ein Mitglied von Relais & Châteaux, bei dem ein Gutschein und in bestimmten Fällen ein Geschenkpaket eingelöst werden können.

Artikel 2 Anwendung der Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen (AGB/ANB) auf den Kunden und den Empfänger

Diese AGB und ANB gelten:

- zum einen, im Hinblick auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, für den Verkauf von Geschenkangeboten über die Vertriebskanäle von Relais & Châteaux sowohl in Frankreich als auch im Ausland und somit:
 - für den Online-Verkauf über die von RCE herausgegebene Website, ggf. nach einer Weiterleitung von einem Online-Shop auf ein soziales Netzwerk (wie Facebook oder Instagram);
 - für den Telefon- oder Fernverkauf über die RCE-Verkaufsabteilung;
 - für den Verkauf in einem von Relais & Châteaux betriebenen Laden.Im Falle eines Verkaufs von Geschenkangeboten in einem Laden oder auf einer Verkaufsweltseite, der bzw. die von einem Dritten betrieben wird, wird der Kunde gebeten, die Allgemeinen Verkaufsbedingungen dieses Dritten zu konsultieren.

- zum anderen, im Hinblick auf die ANB, für die Nutzung von Geschenkangeboten, unabhängig davon, über welchen der folgenden Vertriebskanäle das Geschenkangebot erworben wurde:
 - per Online-Verkauf über die von RCE herausgegebene Website;
 - per Telefon- oder Fernverkauf über die RCE-Verkaufsabteilung;
 - in einem Laden von Relais & Châteaux oder
 - in einem Laden oder über eine Verkaufsweltseite, der bzw. die von einem Dritten betrieben wird.

Diese AGB/ANB regeln auch die Beziehungen zwischen RCE und:

- den Kunden, die ein Geschenkangebot erwerben und
- im Hinblick auf die ANB, den Empfängern, die ein Geschenkangebot erhalten haben und dieses nutzen möchten, indem sie eine Reservierung bei einem Anbieter machen.

Für die Bestellung eines Geschenkgutscheins oder eines Geschenkpakets und die Bedingungen für dessen Inanspruchnahme durch den Empfänger gelten diese AGB/ANBs.

Die Geschenkgutscheine oder -pakete können nicht von Minderjährigen genutzt werden, die nicht von einem Erziehungsberechtigten begleitet werden.

Sowohl der Vertrag zwischen RCE und dem Kunden als auch der Vertrag zwischen RCE und dem Empfänger besteht aus (i) diesen AGBs/ANBs, (ii) den Sonderbedingungen, die für das Geschenkpaket bzw. den Geschenkgutschein gelten, die vom Kunden bestellt wurde(n) und (iii) gegebenenfalls den von RCE akzeptierten besonderen Anforderungen des Kunden oder des Empfängers.

Diese AGB/ANB sowie ihre späteren Versionen sind im Internet auf der Website www.relaischateaux.com (nachstehend die „Website“) verfügbar und können unter der folgenden Adresse heruntergeladen werden: https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_de.pdf. Sie liegen jeder E-Mail bei, die dem Kunden nach einem telefonischen Kauf oder einem Kauf bei der RCE-Verkaufsabteilung als Bestätigung der Bestellung zugesendet wird. Sie können außerdem jeder Person, die einen entsprechenden Wunsch äußert, auf dem Postweg, per E-Mail oder per Fax zugesendet werden. (Die entsprechende Anfrage ist per Brief an die im Kopf dieses Dokuments genannte Postanschrift des RCE-Geschäftssitzes oder per E-Mail an commercial@relaischateaux.com) zu richten. Sie können außerdem auf Wunsch in allen von Relais & Châteaux betriebenen Läden auf Papier oder über einen QR-Code ausgehändigt werden. Diese AGB/AGB werden auch den Kostenvorschlägen beigelegt, die im Rahmen von Fernbestellungen verwendet werden, die per E-Mail

oder Post an die Vertriebsabteilung von RCE gerichtet werden. Ein Auszug dieser AGB/AGB ist zudem den physischen Geschenkpaketen sowie den Gutscheinen beigelegt.

Für die Nutzung der Website und des Kundenkontos gelten die auf der Website verfügbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Website und die Kontoerstellung.

Die AGB gelten ausschließlich für die Bestellung von Geschenkangeboten. Für alle anderen auf der Website verkauften Produkte oder Leistungen sind die auf der Website einsehbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen maßgebend.

Der Kunde erklärt, diese AGB/ANB vor der Bestätigung seiner Bestellung (im Falle eines Fernkaufs) oder der Bezahlung seines Kaufs (im Falle des Kaufs in einem Laden) zur Kenntnis genommen zu haben. Mit der Bestätigung der Bestellung (bei einem Fernkauf) oder der Zahlung des Preises (bei einem Ladenkauf) werden diese AGB/ANB sowie die besonderen Bedingungen, die für das Geschenkpaket oder den Geschenkgutschein gelten, die der Kunde bestellt hat, unter Ausschluss aller anderen Dokumente wie die von RCE ausgegebenen und nur unverbindlichen Broschüren und Kataloge, unbeschränkt und vorbehaltlos akzeptiert.

Sollte RCE zu irgendeinem Zeitpunkt auf eine dieser Bedingungen verzichten, kann dies nicht als Verzicht einer dieser Bedingungen zu einem späteren Zeitpunkt ausgelegt werden.

Die AGB/ANB können regelmäßig und jederzeit geändert werden. Die Version, die bei Abschluss des Vertrags mit RCE gilt, ist die Version, die auch bei der Validierung der Bestellung des Kunden gilt.

Es wird dem Kunden empfohlen, die am Tag seiner Bestellung übermittelten AGB/ANB herunterzuladen und zu speichern und/oder auszudrucken, da sich die AGB/ANB später ändern können. Die AGB/ANB, die älter sind als die AGB/ANB, die derzeit gültig sind und auf der Website veröffentlicht werden, können jedoch von RCE auf Anfrage gerne übermittelt werden, können jedoch von RCE auf Anfrage gerne zur Verfügung gestellt werden (Anfrage per Post an die im Kopf dieser Seite angegebene Postanschrift des Sitzes von RCE oder per E-Mail an: commercial@relaischateaux.com).

I- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Artikel 3 Eigenschaften der Produkte und Dienstleistungen

Gemäß Artikel L. 111-1 und L. 111-2 des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches (*Code de la Consommation*) und Artikel L. 211-8, L. 211-9 und R. 211-4 des französischen Tourismusgesetzbuches (*Code du Tourisme*) sind die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistungen und insbesondere der Reiseleistungen sowie die Preise der auf elektronischem Wege verkauften Güter und Dienstleistungen auf der Website verfügbar. Sie werden dem Kunden bei der Bestellung übermittelt und mit der Bestätigung des Bestelleingangs bestätigt. Der Preis der Geschenkangebote hängt darüber hinaus in den Geschäften von Relais & Châteaux aus.

Gemäß Artikel L.221-11 *Code de la Consommation* werden dem Kunden die Bestimmungen des Artikels L. 221-5 *Code de la Consommation* vor der Bestellung und insbesondere mit diesen AGB vorgelegt.

Artikel 4 Inkrafttreten und Dauer

Dieser Vertrag tritt in Kraft:

- bei einem Kauf in einem von Relais & Châteaux betriebenen Geschäft: an dem Tag, an dem der Kunde das Geschenkangebot kauft;
- bei einem Online-Kauf auf der von RCE herausgegebenen Website oder einem Telefon- oder Fernkauf bei der RCE-Verkaufsabteilung: am Tage der Kundenbestellung, wie es in den unten genannten Artikeln 5.1 und 5.2 festgelegt ist.

Die AGB gelten je nach Fall (i) bis RCE den vollständigen Betrag bezahlt hat, der dem Anbieter durch die Inanspruchnahme eines Gutscheins oder eines Geschenkpakets zusteht oder (ii) bis der Gutschein oder das Geschenkpaket nicht mehr gültig ist, gegebenenfalls nach Verlängerung der Gültigkeit zu den im nachstehenden Artikel 12 vorgesehenen Bedingungen.

Artikel 5 Die Phasen der Bestellung

5.1 Online-Bestellung

Um eine Bestellung für den Kauf über die Website aufzugeben, muss der Kunde folgende Phasen durchlaufen:

1. die Website besuchen;
2. die Anweisungen auf der Website befolgen und insbesondere ein Kundenkonto erstellen;
3. die einzelnen Bestandteile der Bestellung überprüfen und gegebenenfalls festgestellte Fehler korrigieren;
4. die Bestellung und die Zahlungsverpflichtung des Preises bestätigen;
5. die Anweisungen des Servers für die Online-Zahlung für Zahlung des Preises befolgen, wobei der Preis entweder per Bankkarte (mit sofortiger Belastung oder über den 3X Oney-Service mit z.T. späterer Belastung) oder über einen auf der Website verfügbaren Online-Pool-Dienst oder eine Drittanbieter-Website gezahlt werden kann, die als Zahlungsmittel auf der Website akzeptiert wird. Der Preis kann auch zeitversetzt durch die Versendung eines Schecks (der auf den Namen ausgestellt und an die Adresse gerichtet ist, die beim Zahlungsvorgang genannt wurde) oder per Banküberweisung (auf das während des Zahlungsvorgangs genannte Konto) beglichen werden.

Nach einer sofortigen Zahlung (per Bankkarte oder Online-Pool-Service) erhält der Kunde nach der Zahlungsbestätigung auf elektronischem Wege unverzüglich eine Eingangsbestätigung, die als Bestätigung der Bestellung zu betrachten ist. Bei einer aufgeschobenen Zahlung (per Scheck, mit dem 3X Oney-Service oder per Banküberweisung) erhält der Kunde diese als Bestellbestätigung geltende Eingangsbestätigung so schnell wie möglich, sobald die Zahlung bei RCE vollständig eingegangen ist, oder gegebenenfalls die 3X Oney-Finanzierungslösung durch die Oney Bank gewährt wird.

Im Falle von Problemen beim Abschluss der Bestellung oder während des Zahlungsvorgangs kann sich der Kunde telefonisch an die RCE-Verkaufsabteilung wenden (+33 (0) 1 77 48 14 88 - zum Preis eines Ortsgesprächs). Diese Abteilung hilft dem Kunden auch dabei, die Bestellung, nötigenfalls unter Verwendung seiner Bankkartendaten, für ihn zum Abschluss zu bringen.

Dem Kunden wird anschließend auf elektronischem Wege auch eines der folgenden Dokumente an die bei der Bestellung angegebene Adresse zugesendet:

- im Falle eines elektronischen Geschenkpakets: eine E-Mail mit dem Geschenkpaket und den Bestandteilen, die der Empfänger für die Nutzung benötigt;
- im Falle der Bestellung eines E-Gutscheins: eine oder mehrere E-Mails mit den Bestandteilen, die der Empfänger für die Verwendung der E-Gutscheine benötigt; oder
- im Falle eines physischen Geschenkpakets oder eines Papiergutscheins die Versandbestätigung für die Bestellung. Im letztgenannten Fall erfolgt die Lieferung an die vom Kunden bei der Bestellung angegebene Adresse.

RCE kann die Ausführung der Bestellungen nur im Rahmen der Verfügbarkeit garantieren. Wenn das bestellte Produkt nicht verfügbar ist, unterrichtet RCE den Kunden darüber und erstattet ihm den gezahlten Kaufpreis zurück.

Gemäß Artikel L. 121-11 *Code de la Consommation* behält sich RCE jedoch das Recht vor, Bestellungen abzulehnen, die unüblich sind oder in bösgläubiger Absicht aufgegeben werden oder wenn andere berechtigte Gründe wie beispielsweise ein mit dem Kunden bestehender Rechtsstreit zur Begleichung einer früheren Bestellung vorliegen.

5.2 Bei der RCE-Verkaufsabteilung aufgegebene Bestellung

Der Kunde kann seine Bestellung auch bei der RCE-Verkaufsabteilung aufgeben, die auf verschiedenen Wegen erreicht werden kann:

- per Telefon unter der Nummer +33 (0) 1 77 48 14 88 (Preis eines Ortsgesprächs);
- per E-Mail (commercial@relaischateaux.com);
- per Post an die im Kopf dieses Dokuments genannte Adresse.

- Bei einem **Telefonkauf** muss der Kunde angeben, welches Geschenkangebot er bestellen möchte, seine Kontaktdaten und seine Rechnungs- und Lieferadresse sowie die Art der gewünschten Lieferung nennen und den Preis für das Geschenkangebot und die entsprechenden Lieferkosten per Bankkarte begleichen, indem er dem von RCE bereitgestellten gesicherten Zahlungsdienst Informationen zu dieser Karte angibt. Mit den Angaben zu seiner Bankkarte bestätigt der Kunde seine Bestellung und sein Einverständnis mit der Zahlung des angegebenen Preises.

Der Kunde erhält anschließend auf elektronischem Wege oder per Post eine Bestätigung der Bestellung mit folgendem Inhalt:

- eine Zusammenfassung der wichtigsten Merkmale der Bestellung (insbesondere Inhalt und Preis);
- ein Exemplar dieser AGB/ANB;
- ein Widerrufsformular.

- Für einen Kaufwunsch per **E-Mail** oder **auf dem Postweg** muss der Kunde zunächst um die Zusendung eines Bestellscheins bitten und angeben, auf welchem Weg er diesen Bestellschein erhalten möchte.

Die RCE-Verkaufsabteilung sendet ihm dann einen Bestellschein und einen Kostenvoranschlag, mit einem Auszug aus diesen AGB /ANB und einem Widerrufsformular zu. Der Kunde muss diesen Bestellschein anschließend ausfüllen und per E-Mail oder auf dem Postweg an die RCE-Verkaufsabteilung zurücksenden. Die Versendung des vom Kunden ausgefüllten Bestellscheins gilt als Bestätigung seiner Bestellung. Der Kunde muss auf dem Bestellschein insbesondere die gewünschte Zahlungsart angeben. Der Preis kann per Bankkarte, Scheck oder Banküberweisung beglichen wird, wobei:

- (i) sich der Kunde für eine Bezahlung per Bankkarte nach der Versendung des ausgefüllten Bestellscheins für die telefonische Bezahlung an die RCE-Verkaufsabteilung wenden muss (+33 (0) 1 77 48 14 88, Preis eines Ortsgesprächs), um die Zahlung über den von RCE bereitgestellten gesicherten Zahlungsdienst vornehmen zu können;
- (ii) im Falle einer Zahlung per Scheck dieser Scheck auf RCE ausgestellt werden muss und zusammen mit dem ausgefüllten Bestellschein zu versenden ist;
- (iii) der Kunde den Betrag der Zahlung bei einer Banküberweisung auf das von RCE auf einfache Anfrage benannte Bankkonto überweisen und in der Überweisung den Namen oder die Firmenbezeichnung des Kunden angeben muss.

RCE ist nur an die schriftliche und unterschriebene Bestätigung der Bestellung des Kunden und in jedem Fall an die vollständige Zahlung des Preises gebunden.

Sobald die Zahlung bei RCE eingegangen ist, wird das Geschenkangebot dem Kunden oder dem Empfänger an die auf dem Bestellschein angegebene Adresse zugesendet.

RCE kann die Ausführung der Bestellungen nur im Rahmen der Verfügbarkeit garantieren. Wenn das bestellte Produkt nicht verfügbar ist, unterrichtet RCE den Kunden darüber und erstattet ihm den gezahlten Kaufpreis zurück.

Gemäß Artikel L. 121-11 *Code de la Consommation* behält sich RCE jedoch das Recht vor, Bestellungen abzulehnen, die unüblich sind oder in bösgläubiger Absicht aufgegeben werden oder wenn andere berechtigte Gründe wie beispielsweise ein mit dem Kunden bestehender Rechtsstreit zur Begleichung einer früheren Bestellung vorliegen.

5.3 Bestellung im Geschäft

Wenn die Bestellung in einem physischen Geschäft erfolgt, wird sie sofort mit der Bezahlung des Preises durch den Kunden abgeschlossen (per Bargeld, Scheck oder Bankkarte oder beim Kauf im Geschäft eines Dritten zu den von diesem Dritten akzeptierten Zahlungsbedingungen).

Artikel 6 Preis und Fakturierung

6.1 Preis

Die Begleichung des Preises der Geschenkpakete erfolgt ausschließlich in Euro und einschließlich aller Steuern. Auf der Website werden die Preise unverbindlich in der vom Kunden gewählten Währung angegeben und entsprechend dem Euro-Wechselkurs geschätzt. Maßgebend sind jedoch nur die in Euro angegebenen Preise.

Die Gutscheine werden in Euro, Pfund Sterling, US-Dollar oder Schweizer Franken ausgestellt. Die Preise für die in Pfund Sterling, US-Dollar und Schweizer Franken ausgestellten Gutscheine werden auf der Website entsprechend dem Umrechnungskurs der Banque de France (zum Monatsende geltender Wechselkurs) in Euro beglichen. Der geltende Wechselkurs wird monatlich zum ersten Werktag eines jeden Monats aktualisiert.

Zum Zeitpunkt der Bestätigung der Bestellung versteht sich der zu zahlende Preis inklusive aller Steuern, außer der eventuellen Anwendung von Kurtaxen, die von den Anbietern bei den Empfängern zusätzlich erhoben werden können.

Die Geschenkangebote werden zu dem Preis ausgegeben, der zum Zeitpunkt der Bestellung aktuell ist.

Versandkosten sind vom Kunden zu tragen und werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Die Höhe dieser Kosten werden vor der Bestätigung der Bestellung angegeben.

Die Geschenkangebote werden von RCE direkt bei den Anbietern beglichen.

Die für den Zugang zur Website anfallenden Telekommunikationskosten sind ausschließlich vom Kunden zu tragen.

6.2 Fakturierung

Für jede Bestellung wird eine Rechnung ausgestellt.

Beim Kauf eines physischen Geschenkpakets oder eines Papiergutscheins wird dem Kunden die Rechnung gleichzeitig mit der Lieferung seines Geschenkangebotes zugesendet. Beim Kauf eines elektronischen Geschenkpakets ist die Rechnung in der E-Mail mit der Bestätigung der Bestellung enthalten, die dem Kunden zugesandt wird.

Im Falle eines Kaufs bei der RCE-Verkaufsabteilung wird die Rechnung dem Kunden per E-Mail übermittelt, die an die Adresse zugesandt wird, die bei der Bestellung angegeben wird.

Die Ausstellung der Rechnung erfolgt in Euro.

Artikel 7 Bezahlung

Der Kunde erwirbt die Geschenkangebote gegen Zahlung des Preises, der in der Preisliste auf der Website, im Bestellschein oder im Geschäft angegeben ist.

Die Geschenkangebote und Nebenkosten sind in bar zu bezahlen.

Geschenkgabote sind Zahlungen auf Anweisung und auf Rechnung und unterliegen daher nicht der Mehrwertsteuer. Mehrwertsteuerpflichtig sind nur die Neben- und Verpackungskosten.

Der Preis ist in voller Höhe bar zu zahlen und bedingt den Versand der Bestellung. Der entsprechende Betrag muss spätestens 3 (drei) Monate nach Bestellung bei RCE eingegangen sein. Nach Ablauf dieser Frist wird die Bestellung automatisch storniert.

Für die Zahlung des Preises einschließlich Steuern stehen dem Kunden folgende Zahlungsmittel zur Verfügung: Bankkarte, Banküberweisung, Scheck oder Online-Pool-Service.

Im Falle der Zahlung per Bankkarte wird der Vorgang nach Überprüfung der Bankkartendaten und Erhalt der Freigabe durch den Aussteller der vom Kunden verwendeten Karte sofort von der Karte abgebucht. Die Inanspruchnahme des 3X Oney-Services ist davon ausgenommen.

Die mit einer Zahlungskarte eingegangene Zahlungsverpflichtung ist unwiderruflich. Mit der Übermittlung der Angaben seiner Bankkarte gestattet der Kunde RCE, seine Bankkarte mit dem Preis einschließlich Steuern zu belasten.

Zu diesem Zweck bestätigt der Kunde, dass er Inhaber der zu belastenden Bankkarte ist und der auf der Bankkarte genannte Name sein Name ist. Der Kunde teilt die sechzehn Ziffern und das Ablaufdatum seiner Kreditkarte sowie gegebenenfalls die Prüfziffern des visuellen Kryptogramms auf dem von RCE bereitgestellten sicheren Zahlungsdienst mit.

Sollte die Abbuchung des Preises einschließlich Steuern nicht möglich sein, wird der Verkauf sofort automatisch aufgehoben und die Bestellung storniert.

Sonderfall: Mit Oney Bank für Käufe im Wert von 600 € bis 4.000 € mögliche Zahlung der Bestellung in drei Raten.

Der RCE-Partner Oney Bank bietet den Kunden die Finanzierungslösung 3x Oney an, mit der sie den Kauf ihrer Geschenkpakete im Wert von 600 € bis 4.000 € per Bankkarte in 3 Raten begleichen können.

Oney Bank – Aktiengesellschaft französischen Rechts mit einem Grundkapital von 51.286.585 € - Geschäftssitz: 34 avenue de Flandre, 59170 CROIX, Frankreich, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Lille Métropole unter der Nr. 546 380 197 – Orias-Nr.: 07 023 261 – www.orias.fr – Korrespondenz: CS 60006 – 59 895 Lille Cedex 9, Frankreich – www.oney.fr

Bedingungen: Dieses Angebot ist in Frankreich ansässigen Privatpersonen (volljährige natürliche Personen) vorbehalten, die eine Visa oder MasterCard-Bankkarte besitzen, die über den gewählten Finanzierungszeitraum hinaus gültig ist. Karten, für die grundsätzlich eine Genehmigung erforderlich ist, wie insbesondere Electron, Maestro, Nickel usw. sowie e-cards, Indigo-Karten und American Express, werden nicht akzeptiert.

Abschlussmodalitäten: Wenn der Kunde die Bestellung seines Geschenkpakets beendet hat, muss er lediglich auf die Schaltfläche „Zahlung per Bankkarte mit 3x Oney“ klicken.

Die personenbezogenen Daten des Kunden in Bezug auf die Bestellung werden automatisch an Oney übermittelt. Der Kunde wird dann an die Oney-Website „3x Oney“ weitergeleitet, auf der ihm eine detaillierte Übersicht über die Bestellung sowie die auf ihn zugeschnittene Finanzierungsanfrage angezeigt werden, die von ihm zu bestätigen ist.

Der Kunde gibt entweder seine persönlichen Daten ein oder, wenn er ein 3x Oney-Konto besitzt, meldet er sich mit seinen Anmeldedaten für dieses Konto an. Er nimmt anschließend die allgemeinen Zahlungsbedingungen für die Ratenzahlung für das von ihm ausgewählte Finanzierungsangebot zur Kenntnis, die ihm im PDF-Format bereitgestellt werden, damit er sie vor der Zustimmung zu diesen Bedingungen lesen, ausdrucken und speichern kann.

Der Kunde erteilt anschließend seine elektronische Zustimmung, indem er das entsprechende Kästchen ankreuzt.

Der Kunde bestätigt, dass er mit dem „Doppelklick“ auf das Kästchen zur Kenntnisnahme der allgemeinen Bedingungen dem Vertragsabschluss zustimmt und die allgemeinen Produktbedingungen unwiderruflich und vorbehaltlos annimmt.

Vorbehaltlich entgegenstehender Beweise gelten die von Oney Bank aufgezeichneten Daten als Nachweis für alle zwischen dem Kunden und Oney Bank erfolgten Transaktionen.

Wenn der Kunde darum bittet, eine von Oney Bank angebotene Finanzierungslösung in Anspruch zu nehmen, werden die Informationen, die seine Bestellung betreffen, an die Oney Bank weitergeleitet, die diese Informationen dann zur Prüfung seines Antrages und die Gewährung, Bearbeitung und Rückzahlung des Kredits verwendet.

Oney Bank behält sich das Recht vor, die Anfragen zur Finanzierung mit 3x Oney anzunehmen oder abzulehnen. Der Kunde verfügt dann über eine 14-tägige Widerrufsfrist, in der er auf seinen Kredit verzichten kann.

Funktionsweise: Mit der Bankkartenzahlung in 3 Raten kann der Kunde seine Bestellung auf der Website wie folgt begleichen:

- durch eine obligatorische Zahlung in Höhe eines Drittels des Preises der Bestellung, die am Tag der Bestätigung der Bestellung abgebucht wird. Diese Zahlung erhöht sich noch um Gebühren in Höhe von 1,52 % des Gesamtbetrages der Bestellung (bis zu einer Maximalhöhe von 25 €).

- zwei Monatsraten in Höhe von jeweils einem Drittel des Bestellwertes, die 30 bzw. 60 Tage später abgebucht werden. Der für die Oney 3X-Lösung geltende effektive Jahreszins ist [hier](#) abrufbar.

Besondere Bedingungen für punktuelle Werbeangebote: Für eine Zahlung in 3 Raten ohne Gebühren: Die Finanzierungskosten belaufen sich auf 0 % des Gesamtbetrages der Bestellung. Beispiel: Für einen Kauf in Höhe von 600 € eine erste Zahlung von 200 € zuzüglich zweier Raten in Höhe von 200 €. Kredit mit einer Laufzeit von zwei Monaten zu einem effektiven Jahreszins (TAEG) von 0 %. Finanzierungskosten: 0 €.

Artikel 8 Änderung der Bestellung

Die Bestellungen sind erst nach vollständiger Zahlung des Preises durch den Kunden, der zuvor die vorliegenden AGB/AGB zur Kenntnis genommen und akzeptiert hat, oder nach Bestätigung der Gewährung der Oney 3X-Finanzierungslösung durch die Oney Bank, falls zutreffend, endgültig.

Da der Versand oder die Übergabe der Gutscheine und Geschenkpakete (einschließlich der elektronischen Übergabe des elektronischen Geschenkpakets oder des E-Gutscheins) direkt nach der Zahlung des fälligen Preises durch den Kunden (oder gegebenenfalls nach der Bestätigung der Gewährung der 3X Oney-Finanzierung durch Oney Bank) erfolgt, kann eine Stornierung der Bestellung oder eine Rückerstattung nur dann gewährt werden, wenn der Kunde ein Recht auf Widerruf hat, das in Artikel L.221-18 ff. *Code de la Consommation* vorgesehen ist (d.h., wenn der Kunde das Geschenkangebot durch einen Onlinekauf über die Website oder bei der RCE-Verkaufsabteilung erworben hat) oder ein gewerblicher Kunde die in Artikel L. 221-3 *Code de la Consommation* vorgesehene Erweiterung dieser Regelung in Anspruch nehmen kann. In diesen Fällen erfolgt die Ausübung des Widerrufsrechts zu den in Artikel 9 dieser AGB vorgesehenen Bedingungen.

Artikel 9 Widerrufsrecht

Wenn der Kunde ein gesetzliches Widerrufsrecht hat, verfügt er über eine Frist von 14 Tagen, um dieses Recht zu den in Artikel L.221-18 ff. *Code de la Consommation* vorgesehenen Bedingungen über das Formular auszuüben, das von RCE zur Verfügung gestellt wird ([Formular hier herunterladen](#)), das an die nachstehend genannte Adresse zu versenden ist:

Relais & Châteaux Entreprise
Service Commercial
58-60, rue de Prony

75017 Paris (Frankreich)

Die 14-tägige Frist beginnt in Kalendertagen ab (i) dem Datum des Erhalts oder der Abholung der Bestellung im Falle von im Geschäft abgeholt oder per Post zugesendeten Bestellungen oder (ii) ab dem Bestelldatum im Falle der elektronischen Geschenkpakete. Wenn die Frist an einem Sonntag, einem Feiertag oder einem arbeitsfreien Tag endet, verlängert sie sich bis zum nächsten darauffolgenden Werktag.

Wahrnehmung dieses Rechts:

- **Wenn es sich bei dem bestellten Geschenkangebot um einen Papiergutschein oder ein physisches Geschenkpaket handelt:**

Die Kosten der Rücksendung sind vom Kunden zu tragen. Eine Rückerstattung ist nur dann möglich, wenn der Papiergutschein oder das physische Geschenkpaket innerhalb der nachstehend genannten Frist in einwandfreiem Zustand zurückgesendet wird.

Wenn der Kunde sein Widerrufsrecht wahrnimmt, müssen die Papiergutscheine und physischen Geschenkpakete innerhalb von 14 Tagen nach der Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts RCE an folgende Adresse zurückgesendet werden:

Relais & Châteaux Entreprise
Service Commercial
58-60, rue de Prony
75017 Paris (Frankreich)

- **Wenn es sich bei dem bestellten Geschenkangebot um ein elektronisches Geschenkpaket oder einen E-Gutschein handelt:**

Das elektronische Geschenkpaket oder der bzw. die E-Gutschein(e) wird/werden innerhalb von 72 Stunden nach Eingang des Widerrufsformulars bei RCE deaktiviert, ohne dass dem Kunden irgendwelche Rücksendekosten in Rechnung gestellt werden.

Nach der Versendung des Widerrufsformulars mit der Ausübung des Widerrufs ist dem Kunden jede Inanspruchnahme oder versuchte Inanspruchnahme seines Geschenkangebots untersagt.

ACHTUNG: Wenn das Geschenkangebot zur Reservierung einer Leistung *vor dem Ablauf der vorstehend genannten 14-tägigen Widerrufsfrist* genutzt wird, gilt diese Inanspruchnahme als Antrag auf sofortige und umfassende Inanspruchnahme des Angebots und Verzicht auf das Widerrufsrecht des Kunden.

Jede unter den Bedingungen dieses Artikels erfolgte Rücksendung führt zur Rückerstattung aller vom Kunden gezahlten Beträge innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Eingang des zurückgesendeten Geschenkangebotes bei RCE oder gegebenenfalls nach Deaktivierung des elektronischen Geschenkpakets.

Wenn die Bezahlung per Bankkarte, Banküberweisung oder Scheck vorgenommen wurde, erfolgt die Rückerstattung durch Rückbuchung des Betrages auf das für die Zahlung verwendete Konto.

Wenn die Zahlung über einen Online-Pool-Service vorgenommen wurde, erfolgt die Rückzahlung durch Rücküberweisung auf das vom Kunden genannte Bankkonto.

Wenn die Zahlung zum Teil mit dem 3X Oney-Service vorgenommen wurde, führt das Widerrufsrecht in Bezug auf die Bestellung auch zur Aufhebung der mit Oney Bank vereinbarten Finanzierungslösung.

In Fällen, in denen der Kunde sich dafür entscheidet, sein Widerrufsrecht nur gegenüber der mit Oney Bank vereinbarten Finanzierungslösung auszuüben, gilt umgekehrt, dass die entsprechende Bestellung beibehalten wird, wenn der Kunde nicht gleichzeitig sein Recht auf Widerruf der Bestellung zu den vorstehend genannten Bedingungen gegenüber RCE ausübt. Für

den Fall, dass der Kunde sein Recht auf Widerruf der Bestellung nicht ausübt, verpflichtet er sich, RCE den Restbetrag des Preises der Bestellung innerhalb von fünfzehn (15) Tagen per Scheck, per Banküberweisung oder per Bankkarte an die RCE-Verkaufsabteilung zu zahlen (erreichbar unter +33 (0) 1 77 48 14 88).

Artikel 10 Lieferung

10.1 Modalitäten

Die Lieferung erfolgt nach Eingang der Zahlung des vollständigen Preises oder gegebenenfalls nach der Bestätigung der Gewährung der 3X Oney-Finanzierung durch Oney Bank je nach Wunsch des Kunden:

- entweder durch direkte Übergabe des Geschenkpakets und/oder des Gutscheins an den Kunden beim Kauf oder der Abholung in einer Verkaufsstelle. Die im Falle eines Fernkaufs bestehende Möglichkeit der Abholung in einer Verkaufsstelle („Click & Collect“) besteht nur (i) für Kunden, die ihren Kauf auf der Website getätigt und per Bankkarte oder über einen Online-Pool-Service beglichen haben und (ii) für gewerbliche Kunden, die einen Fernkauf bei der RCE-Verkaufsabteilung getätigt haben. Im Falle eines Click & Collect-Kaufs bleibt die Bestellung für den Kunden während einer Dauer von drei Monaten ab der Bestellbestätigung in der Verkaufsstelle verfügbar. Wenn der Kunde seine Bestellung nicht nach Ablauf dieser Frist abgeholt hat, gilt die Bestellung als storniert, und es wird das Verfahren zur Rückerstattung des von ihm gezahlten Preises eingeleitet.
- oder auf Kosten des Kunden per Post;
- oder, im Falle eines elektronischen Geschenkpakets oder eines E-Gutscheins, durch den Versand einer E-Mail an die E-Mail-Adresse, die vom Kunden genannt wird.

Die Versendung der Bestellung kann auf Wunsch des Kunden und auf seine Kosten entweder an seine eigene Adresse oder direkt an die namentlich benannten und mit ihrer Adresse angegebenen Empfänger versendet werden. Die Höhe der Versandkosten richtet sich nach dem Betrag der Bestellung und der Art der Lieferung. Für eine nicht erfolgte Lieferung aufgrund falscher Angaben in der Bestellung ist der Kunde allein verantwortlich. Die Details und Kosten der Lieferung sind [hier verfügbar](#) und werden dem Kunden vor der Bestätigung seiner Bestellung genannt.

10.2. Fristen

Die Lieferfristen werden auf der Website genannt und können je nach Verfügbarkeit der bestellten Geschenkkangebote schwanken. Die Fristen werden in Werktagen angegeben und entsprechen der durchschnittlichen Dauer der Vorbereitung und Zustellung der Bestellung im betreffenden Gebiet. Die Angabe der Fristen erfolgt entsprechend den jeweiligen Lieferzonen.

Die Lieferfristen beginnen für Zahlungen per Bankkarte auf der Website ab der Bestätigung der Bestellung durch RCE und im Falle anderer Zahlungen ab Zahlungseingang bei RCE. Die Versendung der Papiergutscheine und der physischen Geschenkpakete erfolgt innerhalb von etwa 2 Werktagen ab dem Tag, an dem die Zahlung für die Bestellung bei RCE eingegangen ist.

Die Lieferung der elektronischen Geschenkpakete und E-Gutscheine erfolgt sofort nach Bestätigung der Bestellung durch den Verkäufer in Form einer E-Mail an die E-Mail-Adresse, die vom Kunden genannt wird.

Falls der Kunde das elektronische Geschenkpaket oder den E-Gutschein nicht erhält, sollte er folgende Einstellungen und Angaben überprüfen:

- den Spamfilter und -ordner seiner Mailbox;
- die Firewall;
- den Speicherplatz seiner Mailbox;
- die Gültigkeit der angegebenen E-Mail-Adresse.

Falls der Kunde sein elektronisches Geschenkpaket oder den E-Gutschein trotz der vorstehend genannten Überprüfungen nicht innerhalb von 24 Stunden erhält, muss er sich unter Verwendung der im Kopf dieses Dokuments genannten

Kontaktdaten per E-Mail oder Telefon oder auf dem Postweg an die im vorstehenden Artikel 9 genannte Adresse der Verkaufsabteilung wenden.

Jeder gewerbliche oder nicht gewerbliche Kunde hat nach einer nicht erfolgten Lieferung Anspruch auf Rückerstattung des bei der Bestellung gezahlten Preises (als nicht erfolgte Lieferung gelten Bestellungen, die beim Kunden nicht innerhalb einer Frist von einem Monat ab Eingang der Bestellung und der Zahlung bei RCE eingegangen sind). Gegenüber gewerblichen Kunden ist die Rückerstattung des Preises die einzige von RCE geleistete Entschädigung. Alle weiteren Entschädigungen oder Schadensersatzleistungen sind ausgeschlossen.

In jedem Fall kann eine fristgerechte Lieferung nur dann erfolgen, wenn der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber RCE, gleich aus welchem Grund, nachgekommen ist.

Artikel 11 Reklamationen / Rücksendungen

11.1 Reklamationen

Der Kunde oder der Empfänger muss RCE per E-Mail, telefonisch oder mit Schreiben an die unten genannte Adresse über alle bei der Nutzung eines Gutscheins oder eines Geschenkpakets festgestellten Nichtkonformitäten unterrichten.

Jede Mitteilung oder Beanstandung wird von RCE bearbeitet und der Kunde oder Empfänger über diese Bearbeitung unterrichtet. Beanstandungen sind an folgende Adresse zu richten:

- entweder per E-Mail an folgende Adresse: commercial@relaischateaux.com
- oder telefonisch unter der Nummer +33(0) 1 77 48 14 88 (Kosten eines Ortsgesprächs)
- oder per Einschreiben mit Rückschein an folgende Adresse: Relais & Châteaux – Service Commercial – 58-60, rue de Prony – 75017 Paris

Beanstandungen im Zusammenhang mit dem Transport:

Der Kunde muss das Produkt bei der Lieferung überprüfen und im Falle der etwaigen Beschädigung alle Vorbehalte auf dem Lieferschein des Beförderers vermerken. Er muss RCE dann innerhalb von 48 Stunden ab Erhalt des Produkts mit einer Kopie des Lieferscheins schriftlich über diese Vorbehalte unterrichten.

Werden keine Vorbehalte auf dem Lieferschein vermerkt und erfolgt keine fristgerechte Unterrichtung von RCE, gilt das Produkt als in korrektem Zustand geliefert und kann nicht mehr bei RCE beanstandet werden.

Reklamationen im Zusammenhang mit der Nichtübereinstimmung des Produkts mit den im Lieferschein gemachten Angaben:

Sollte ein gelieferter Gutschein oder ein geliefertes Geschenkpaket nicht mit dem bestellten Produkt übereinstimmen, ist die entsprechende Beanstandung RCE innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt des Gutscheins oder des Geschenkpakets per Einschreiben mit Rückschein zuzusenden. Nach Ablauf dieser Frist sind keine Beanstandungen mehr möglich.

11.2 Rücksendungen

Für jede Rücksendung nicht konformer Gutscheine oder Geschenkpakete ist eine formelle Vereinbarung zwischen RCE und dem Kunden erforderlich. Im Falle einer von RCE unter den vorstehend genannten Bedingungen ordnungsgemäß festgestellten Nichtkonformität von gelieferten Gutscheinen oder Geschenkpaketen kann der Kunde je nach Wunsch einen kostenlosen Ersatz oder eine Rückerstattung der Produkte erhalten.

II- Allgemeine Nutzungsbedingungen

Artikel 12 Modalitäten für die Nutzung der Geschenkkangebote

Jedem Geschenkkangebot wird ein wie folgt definiertes Aktivierungsdatum (das „**Aktivierungsdatum**“) zugewiesen:

- Wenn das Geschenkkangebot in einem Relais & Châteaux-Geschäft oder im Geschäft eines Dritten gekauft wurde, entspricht das Aktivierungsdatum dem Kaufdatum.
- Wenn das Geschenkkangebot durch eine Fernbestellung auf der Website oder bei der RCE-Verkaufsabteilung erworben wurde, entspricht das Aktivierungsdatum dem Datum des Versands der Bestellung an die vom Kunden genannte Postanschrift oder (im Falle eines elektronischen Geschenkkpakets oder eines E-Gutscheins) an die vom Kunden genannte E-Mail-Adresse.

Die Gültigkeit der Geschenkkangebote beträgt zwei Jahre ab dem letzten Tag des Monats ihrer Aktivierung.

Nach dem Erhalt des Geschenkkangebotes kann das Ablaufdatum im Bereich des Empfängers auf der Website eingesehen werden, der auf der Website unter der Adresse www.relaischateaux.com/invitation zugänglich ist. Der Aktivierungsschlüssel für diesen Bereich wurde mit dem Geschenkkangebot geliefert.

Für den Fall von Problemen bei der Aktivierung eines Geschenkkangebotes empfehlen wir Ihnen die Aufbewahrung eines Kaufbeleges.

Die Geschenkkangebote von **Relais & Châteaux**:

- können in keinem Fall, auch nicht teilweise und insbesondere nicht gegen Bargeld, eingetauscht werden;
- sind vorbehaltlich anderer Angaben im Geschenkkangebot nicht teilbar und müssen im Rahmen einer einzigen Reservierung genutzt werden;
- unterliegen der alleinigen Verantwortung ihres Inhabers, insbesondere im Falle eines Verlustes oder Diebstahls;
- müssen in jedem Fall während der Gültigkeitsdauer genutzt werden.

Der Empfänger hat jedoch die Möglichkeit, die Gültigkeit eines Geschenkkangebots **vor dem ursprünglichen Ablaufdatum** um ein weiteres Jahr nur über einen Umtausch gegen E-Gutscheine zu verlängern. Diese E-Gutscheine sind ein (1) Jahr lang ab dem ursprünglichen Gültigkeitsdatum des Geschenkkangebots gültig. Dieser Antrag auf Umtausch muss über den auf der Website zugänglichen Empfängerbereich oder bei der RCE-Vertriebsabteilung gestellt werden und es ist eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von fünfzig Euro (50 €) pro Geschenkkangebot zu entrichten, die mit denselben Zahlungsmitteln wie die Geschenkkangebote zu begleichen ist.

Bei Überschreitung des Gültigkeitsdatums, Verlust, Diebstahl oder Zerstörung eines Geschenkkangebots haben weder der Kunde noch der Empfänger Anspruch auf Rückerstattung, Ersatz, Umtausch oder Verlängerung der Gültigkeitsdauer.

Die Geschenkkangebote können nur ein einziges Mal verlängert werden. Nach dem Ablauf der ursprünglichen Gültigkeitsdauer oder gegebenenfalls der Verlängerung können die Geschenkkangebote endgültig nicht mehr genutzt werden.

Für eine Reservierung oder Stornierung gelten die Bedingungen des Anbieters, bei dem der Empfänger sein Geschenkkangebot nutzen möchte. Beispielsweise kann der Anbieter für die Bestätigung der Reservierung eine Angabe der Bankdaten des Empfängers verlangen. Jede Änderung oder Stornierung einer zuvor bestätigten Reservierung ist daher nur mit Zustimmung des Anbieters und unter seinen besonderen Bedingungen möglich. Für die Stornierung einer mit einem Gutschein oder einem Geschenkkpaket vorgenommenen Reservierung können vom Empfänger Stornierungsgebühren verlangt werden. Der Empfänger wird bei seiner Reservierung vom ausgewählten Anbieter über die bei ihm geltenden Reservierungs- und Stornierungsbedingungen informiert.

Der Anbieter kann vom Empfänger während des Aufenthaltes die Zahlung einer Kurtaxe verlangen.

Der Empfänger muss dem Anbieter bei seiner Ankunft je nach Fall das Original des in dem physischen Geschenkpaket enthaltenen Vouchers, das elektronische Geschenkpaket, seinen E-Gutschein oder das Original des Gutscheins in Papierform vorlegen.

Artikel 13 Modalitäten für die Nutzung der Geschenkgutscheine

Die **Gutscheine** können bei allen auf der Website aufgeführten Anbietern kumulativ verwendet werden. Die Liste der aufgeführten Anbieter kann sich während der Gültigkeitsdauer des Gutscheins ändern. Der Kunde und der Empfänger sollten die Website daher regelmäßig auf Aktualisierungen hin überprüfen. Die Gutscheine können für alle Arten von Leistungen in Anspruch genommen werden. Sie können ausschließlich gegen Leistungen im Wert des auf der Rückseite in Euro, Pfund Sterling, US-Dollar und Schweizer Franken angegebenen Betrages eingelöst werden.

Die Begleichung der Leistungen per Gutschein muss direkt beim Anbieter erfolgen.

Sollte der Betrag des Gutscheins für die Bezahlung der Leistung nicht ausreichen, ist die verbleibende Differenz dem Anbieter unter den üblichen Bedingungen zu zahlen.

Artikel 14 Für die Geschenkpakete geltende Nutzungsmodalitäten und Reservierungsbedingungen

Die **Geschenkpakete** können bei einer Auswahl von Anbietern genutzt werden, die am Programm des entsprechenden Geschenkpakets teilnehmen, deren Liste regelmäßig aktualisiert wird. Die aktualisierte Liste der beteiligten Anbieter ist im Empfängerbereich der Website oder bei der RCE-Verkaufsabteilung verfügbar, die auf den folgenden Wegen kontaktiert werden kann:

- per Telefon: +33 (0) 1 77 48 14 88
- per E-Mail (commercial@relaischateaux.com);

Jedes Geschenkangebot kann auf zwei Arten genutzt werden, „Aufenthalt“, „Gastronomie“ oder, für einige davon auch, „Wellness“, und gibt ein Recht auf Mindestleistungen je nach gewählter Art, die auf dem Geschenkangebot beschrieben sind. Bei bestimmten Anbietern und/oder während bestimmter Zeiträume können zu diesen Mindestleistungen eine oder mehrere Zusatzleistungen hinzukommen. Die Einzelheiten dieser Leistungen können im Bereich des Empfängers auf der Website eingesehen werden.

Da sich die Liste der mit den Geschenkpaketen nutzbaren Anbieter sowie die Liste der angebotenen Zusatzleistungen nach dem Erhalt des Geschenkpakets und während ihrer Gültigkeitsdauer ändern können, wird der Empfänger gebeten, die Aktualisierungen dieser Liste regelmäßig in seinem Empfängerbereich der Website zu überprüfen.

Maßgeblich sind in diesem Zusammenhang ausschließlich die Angaben auf der Website.

Nachdem der Empfänger die Liste der Anbieter für sein Geschenkpaket im Empfängerbereich der Website zur Kenntnis genommen hat, reserviert er wie folgt:

- Für die Geschenkpakete, die sich auf **Aufenthalte mit mindestens einer Übernachtung** beziehen, kann die Reservierung, vorbehaltlich der technischen Machbarkeit, im Empfängerbereich der Website vorgenommen werden. In diesem Fall gibt der Empfänger die Nummer des Geschenkpakets im Empfängerbereich ein, erstellt ein Konto nach den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Konteneinrichtung** und reserviert dann auf der Website nach den **allgemeinen Reservierungsbedingungen** mit Ausnahme von Artikel 4.2 und 5. Wir weisen jedoch darauf hin:
 - dass einige Anbieter aus technischen Gründen möglicherweise nicht in der Lage sind, eine Reservierung über die Website anzubieten. Darüber hinaus kann die Buchung von Wellnessleistungen wie Behandlungen oder Spa-Anwendungen nicht über die Website erfolgen.

- In den Fällen, in denen der Empfänger ein Geschenkpaket besitzt, mit dem keine Online-Reservierung über den Empfängerbereich der Website möglich ist, oder in denen der gewünschte Anbieter nicht online über die Website gebucht werden kann, wendet sich der Empfänger für seine Reservierung direkt an den gewünschten Anbieter.

Der Empfänger muss seine Reservierung — **unter Ausschluss jeder anderen Reservierungsart** — möglichst über die Website oder andernfalls direkt beim Anbieter vornehmen.

Wenn der Empfänger seine Reservierung direkt beim Anbieter vornimmt, muss er diesem bei der Reservierung mitteilen, dass es sich um eine Reservierung eines Geschenkpakets handelt und die Art der Leistung angeben, die er in Anspruch nehmen möchte und ob er sein Geschenkpaket als „Aufenthalt“, „Gastronomie“ oder „Wellness“ nutzen möchte. Bei der Reservierung muss der Empfänger dem Anbieter die auf der Rückseite des Vouchers seines physischen Geschenkpakets oder auf dem elektronischen Geschenkpaket angegebene Nummer mitteilen.

In dem Angebot sind weder die Anreise zum Ort des Anbieters noch Kurtaxen enthalten.

Wenn die Leistung eine oder mehrere Mahlzeiten umfasst, werden die entsprechenden Menüs vom Anbieter bestimmt, ohne dass der Empfänger die Möglichkeit hat, unter allen auf der Karte enthaltenen Speisen zu wählen. Diese Bestimmung gilt auch im Falle von Wellnessangeboten.

Der Empfänger wird darauf aufmerksam gemacht, dass der Einzelpreis der Leistung(en) bei der Inanspruchnahme der Leistung(en) vom Verkaufspreis des Geschenkpakets abweichen kann, den der Kunde bei der Bestellung gezahlt hat.

Um ein großes Angebot an verfügbaren Terminen nutzen zu können, wird empfohlen, die Reservierung so früh wie möglich vorzunehmen.

Einschränkungen:

- Das Geschenkpaket ist an allen Tagen der Woche, einschließlich Wochenenden, gültig (außer wenn das Geschenkpaket nur unter der Woche genutzt werden kann), unter der Voraussetzung, dass Kapazitäten zur Verfügung stehen, die Öffnungszeiten des Anbieters eingehalten werden und die Einrichtungen verfügbar sind, die für die ordnungsgemäße Erbringung der Leistung(en) des Geschenkpakets erforderlich sind.
- Der teilnehmende Anbieter kann die Geschenkpakete zu bestimmten besonderen Terminen ablehnen, z.B. in Zeiten sehr hoher Besucherzahlen und/oder in Zeiten, in denen der Anbieter seine Leistungen nur in anderer Art von Angeboten anbietet.
- Der teilnehmende Anbieter kann eine Buchung auch dann ablehnen, wenn das zugewiesene Kontingent für diese Geschenkpakete in diesem Zeitraum ausgeschöpft ist, selbst wenn er generell Kapazitäten zur Verfügung hat.
- In der Hochsaison und zu gefragten Terminen kann es vorkommen, dass einige Anbieter eine Mindestanzahl von Übernachtungen verlangen, die über die Anzahl der Übernachtungen hinausgeht, zu denen das Geschenkpaket berechtigt. In diesem Fall kann der Anbieter dem Empfänger -- vorbehaltlich der Verfügbarkeiten -- zusätzliche Übernachtungen zu den Preisen anbieten, die zu diesem Zeitpunkt gelten, um diese Mindestanzahl zu erreichen. Hat der Empfänger mehrere Geschenkpakete zur Verfügung, steht es dem Anbieter frei, ob er die Reservierung mehrerer Zimmer oder aufeinanderfolgender Übernachtungen mit mehreren Geschenkpaketen akzeptiert oder nicht.
- Falls ein teilnehmender Anbieter zu den vom Empfänger gewünschten Zeiten kein Zimmer verfügbar hat, das der entsprechenden Zimmerkategorie laut Geschenkpaket entspricht, kann er dem Empfänger bei der Reservierung Folgendes anbieten: (i) ein Zimmer oder eine Suite einer höheren Kategorie gegen Zahlung eines von ihm direkt vor Ort zu entrichtenden Zuschlages oder (ii) eine Reservierung zu einem anderen Termin.

Jede zusätzliche Leistung, die nicht im verwendeten Geschenkpaket enthalten ist und die der Empfänger direkt beim Anbieter bestellt, muss dem Anbieter gemäß den Bedingungen des Anbieters bezahlt werden. RCE haftet nicht für diese Zusatzleistungen, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund.

Artikel 15 Veräußerung

Die Gutscheine und Geschenkpakete können vom Kunden ohne irgendwelche Formalitäten auf den Empfänger übertragen werden.

Artikel 16 Hilfe für den Empfänger und Haftung von RCE

RCE verpflichtet sich, dem Empfänger zu helfen, wenn es zu Problemen während der Leistungserbringung kommt.

RCE haftet nicht für unwesentliche Abweichungen der auf der Website oder in den Geschenkangeboten wiedergegebenen Fotos oder Beschreibungen der Anbieter.

Im Falle der Geschenkpakete sind der Anbieter und RCE gemäß Artikel L. 211-16 *Code du Tourisme* für die korrekte Erbringung der Leistung verantwortlich.

Bei einer Inanspruchnahme der Haftung von RCE kommen gemäß Artikel L. 211-17-IV *Code du Tourisme* die von den internationalen Vereinbarungen vorgesehenen Entschädigungsgrenzen zur Anwendung. Mit Ausnahme von Körperschäden ist die finanzielle Haftung von RCE auf das Dreifache des Gesamtpreises des betreffenden Geschenkpakets beschränkt.

Im Falle der Gutscheine ist allein der den Kunden beherbergende Anbieter für die korrekte Erbringung seiner Leistung verantwortlich.

III- Gemeinsame Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Nutzungsbedingungen

Artikel 17 Erfüllbarkeit

Sollte eine der Klauseln der vorliegenden AGB/ANB für nichtig und nicht anwendbar erklärt werden, berührt diese Erklärung in keiner Weise die Gültigkeit und Erfüllbarkeit der anderen Klauseln dieser AGB/ANB.

Artikel 18 Gewährleistung

RCE unterliegt den Bestimmungen der gesetzlichen Gewährleistung gemäß den am Ende dieser AGB/ANB vollständig wiedergegebenen Artikeln L. 217-4, L. 217-5 und L. 217-12 *Code de la Consommation* und 1641 und 1648 Absatz 1 des französischen Zivilgesetzbuches (*Code Civil*).

Artikel 19 Datenschutz

Um den Kunden und Empfängern die Geschenkangebote anbieten zu können, werden verschiedene sie betreffende personenbezogenen Daten von RCE in ihrer Eigenschaft als für die Datenverarbeitung Verantwortliche verarbeitet. Hauptzwecke dieser Verarbeitung sind die Verwaltung und Verfolgung der Bestellungen und Lieferungen der Geschenkangebote und die Aktivierung dieser Angebote. Die Verarbeitung kann auch anderen, in den Vertraulichkeitsrichtlinien von Relais & Châteaux wiedergegebenen Zwecken dienen (Bearbeitung und Verfolgung der Kundenbeziehung, Bearbeitung von Reklamationen, Anwerbung von Neukunden, Analyse der Kundenzufriedenheit usw.). Diese Vertraulichkeitsrichtlinien können auf der Website unter folgender Adresse eingesehen werden: <https://www.relaischateaux.com/de/p/legal#personnal>

Die Daten in Bezug auf Bestellungen sind für RCE als Verantwortliche, ihre dazu befugten Abteilungen, die Vereinigung Relais & Châteaux und ihre Tochtergesellschaften sowie für etwaige Auftragsverarbeiter von RCE und ihre Partner bestimmt.

Wenn der Kunde oder der Empfänger im Rahmen der Nutzung seines Geschenkangebots direkt beim Anbieter seiner Wahl reserviert, muss er die ihn betreffenden und für die Durchführung der Reservierung bei diesem Anbieter notwendigen Daten übermitteln, was er akzeptiert, unabhängig davon, ob dieser Anbieter in der Europäischen Union oder außerhalb der Europäischen Union ansässig ist. RCE ist nicht verantwortlich für die Verarbeitung der persönlichen Daten des Kunden und/oder des Empfängers, die vom Anbieter im Rahmen der Reservierungen und der erbrachten Leistungen an die Empfänger von Geschenkangeboten durchgeführt wird. Der Anbieter ist in dieser Hinsicht allein verantwortlich.

Alle weiteren Informationen zur Art der Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und der Wahrnehmung Ihrer Rechte finden Sie in den Vertraulichkeitsrichtlinien von Relais & Châteaux, die auf folgender Website verfügbar sind: <https://www.relaischateaux.com/de/p/legal#personnal>

Artikel 20 Geltendes Recht

Diese AGB unterliegen dem französischen Recht, unbeschadet der Möglichkeit des Kunden oder des Empfängers, der seinen gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Mitgliedsstaat der Europäischen Union als Frankreich hat, die zwingenden Bestimmungen des Mitgliedsstaates anzuwenden, der mehr Schutz bietet.

Die Vertragsinformationen werden in französischer Sprache bereitgestellt und die zum Verkauf angebotenen Geschenkangebote entsprechen französischem Recht. Ausländische Kunden müssen gegebenenfalls selbst bei den zuständigen örtlichen Behörden prüfen, ob das Produkt genutzt werden kann, das sie bestellen möchten. RCE haftet nicht für die eventuelle Nichteinhaltung der Bestimmungen eines anderen Landes, in das die Geschenkgutscheine und Geschenkpakete geliefert werden.

Sollte es im Falle einer Übersetzung dieser AGB/ANB zu Differenzen zwischen der französischen Version und der übersetzten Version kommen, ist allein die französische Version maßgebend.

Artikel 21 BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN

Für den Verbraucherschutz betreffende Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer bei RCE aufgegebenen Bestellung ist RCE der Mediation in Tourismus- und Reiseangelegenheiten beigetreten. Alle Rechtsstreitigkeiten sind zuvor schriftlich an die Reklamationsabteilung von RCE zu richten: Service Réclamations de RCE - 58/60, rue de Prony – 75017 Paris. Wenn es zu keiner gütlichen Einigung mit RCE kommt, kann sich der Kunde kostenlos an den Mediator für Tourismus- und Reiseangelegenheiten wenden. Die Kontaktdaten des Mediators und die Bedingungen für seine Anrufung sind auf seiner Website: www.mtv.travel verfügbar. Bei der Mediation handelt es sich um ein kostenloses, vertrauliches und schnelles außergerichtliches Verfahren, das der Kunde und/oder RCE jederzeit aus freien Stücken akzeptieren oder abbrechen kann. Bei dem Mediator für Verbraucherangelegenheiten handelt es sich um eine unabhängige Person, die mit ihrer Stellungnahme einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit zwischen einem Gewerbetreibenden und einem Verbraucher vorlegt, der vom Kunden und/oder RCE aus freien Stücken angenommen oder abgelehnt werden kann.

Mit Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 hat die Europäische Kommission eine Plattform zur Online-Regelung von Streitigkeiten eingerichtet, die die unabhängige und außergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern in der EU erleichtern soll.

Diese Plattform ist unter der folgenden Adresse erreichbar: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

Wenn keine gütliche Einigung zustande kommt, kann jede Partei den Rechtsstreit vor ein zuständiges Gericht bringen.

FÜR DIE FÄLLE, IN DENEN ES SICH BEIM KUNDEN UM EINEN GEWERBETREIBENDEN HANDELT, GILT DIE AUSNAHME, DAS DER RECHTSSTREIT AUSSCHLIESSLICH VOR DEN ZUSTÄNDIGEN GERICHTEN IM BEZIRK DES BERUFUNGSGERICHTS PARIS ZU VERHANDELN IST.

Gesetzliche Gewährleistung

Gemäß Artikel L.217-15 *Code de la Consommation* werden die Bestimmungen aus Artikel L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 und L. 217-16 *Code de la Consommation* und Artikel 1641 und 1648 Absatz 1 *Code Civil* in Bezug auf die Gewährleistung der Konformität und verdeckte Mängel nachstehend wiedergegeben.

Artikel L.217-4 *Code de la Consommation*:

Der Verkäufer liefert ein vertragskonformes Gut und haftet für die bei der Lieferung vorhandenen Konformitätsmängel. Er haftet ebenfalls für Konformitätsmängel, die sich aus der Verpackung, den Montageanweisungen oder der Installation ergeben, wenn diese vertragsgemäß in seine Zuständigkeit fiel oder unter seiner Verantwortung erfolgte.

Artikel L.217-5 *Code de la Consommation*:

Das Gut ist vertragskonform, wenn es:

- 1) für den üblicherweise von einem derartigen Gut erwarteten Bestimmungszweck geeignet ist und gegebenenfalls - der vom Verkäufer gelieferten Beschreibung entspricht und die Eigenschaften besitzt, die dieser dem Käufer in Form eines Musters oder Modells präsentiert hat;
- wenn er die Eigenschaften aufweist, die ein Käufer in Anbetracht der öffentlichen Erklärungen des Verkäufers, des Herstellers oder seines Vertreters, insbesondere in der Werbung oder auf dem Etikett, rechtmäßig erwarten kann;
- 2) oder wenn er die Eigenschaften aufweist, die im gemeinsamen Einvernehmen von den Parteien definiert wurden, oder wenn er einem speziellen, vom Käufer gewünschten Zweck entspricht, der dem Verkäufer mitgeteilt und von diesem akzeptiert wurde.

Artikel L.217-12 *Code de la Consommation*:

Das durch Konformitätsmängel begründete Klagerecht verjährt nach zwei Jahren ab der Lieferung des Gutes.

Artikel L.217-16 *Code de la Consommation*:

Wenn der Käufer während der Laufzeit der kommerziellen Garantie, die ihm beim Kauf oder der Reparatur einer beweglichen Sache gewährt wurde, vom Verkäufer eine von der Garantie gedeckte Instandsetzung verlangt, wird jede Stillstandszeit von mindestens sieben Tagen zur restlichen Laufzeit der Garantie hinzugerechnet.

Diese Frist beginnt mit der Forderung des Käufers einer Mängelbehebung oder mit der Bereitstellung des betreffenden Gutes zur Reparatur, wenn diese Bereitstellung nach der Instandsetzungsforderung erfolgt.

Artikel 1641 *Code Civil*:

Der Verkäufer übernimmt die Gewährleistung für verborgene Mängel des verkauften Gegenstandes, die diesen für den vorgesehenen Verwendungszweck ungeeignet machen oder die diese Verwendung derart einschränken, dass der Käufer die Sache nicht gekauft oder nur zu einem niedrigeren Preis gekauft hätte, wenn ihm diese Mängel bekannt gewesen wären.

Artikel 1648 Absatz 1 *Code Civil*:

Die Klage aufgrund von Sachmängeln muss vom Erwerber innerhalb von zwei Jahren nach der Entdeckung des Mangels erhoben werden.