INFORMACIÓN PREVIA

Al adquirir un servicio de viaje, se beneficia de los derechos otorgados por el código de turismo. El proveedor de servicios y el minorista son los responsables del buen funcionamiento del servicio de viajes.

Además, de conformidad con la ley, el minorista cuenta con un sistema de protección para reembolsar sus pagos en caso de insolvencia. La APST suscribe dicha cobertura. Los viajeros pueden ponerse en contacto con esta organización si se les niegan los servicios por insolvencia del minorista.

Si desea más información sobre sus derechos, consulte el apartado «Derechos básicos previstos por el Código de Turismo».

Derechos básicos previstos en el Código de Turismo:

Los Beneficiarios o Clientes recibirán toda la información necesaria sobre el servicio de viaje antes de formalizar el contrato de viaje. El proveedor de servicios y el minorista son los responsables del buen funcionamiento del servicio de viajes. Se proporciona a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto para contactar con el proveedor de servicios o el minorista.

Los viajeros pueden transferir su servicio de viaje a otra persona con un aviso previo razonable y posiblemente, aunque esta cesión puede estar sujeta a cargos adicionales. El precio del servicio de viaje solo podrá aumentarse si aumentan los costes específicos y si esta posibilidad está explícitamente prevista en el contrato. En cualquier caso, no podrá modificarse con menos de veinte días de antelación al inicio del viaje. Si el aumento de precio supera el 8 % del precio del servicio de viaje, el viajero podrá rescindir el contrato. Si el proveedor de servicios se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio en caso de que se reduzcan los costes correspondientes. Los viajeros pueden rescindir el contrato sin abonar una tasa de rescisión y se les reembolsarán íntegramente los pagos efectuados si se produce un cambio significativo en alguno de los aspectos básicos del contrato, con excepción del precio. Si el profesional responsable cancela el servicio antes de su inicio, los viajeros podrán reclamar un reembolso y una compensación, si procede. Los viajeros pueden rescindir el contrato sin abonar la tasa de cancelación antes del inicio del servicio en circunstancias excepcionales, como graves problemas de seguridad en el destino que puedan afectar al viaje. Además, los viajeros pueden rescindir el contrato en cualquier momento, siempre antes del inicio del viaje, mediante el pago de las tasas de cancelación correspondientes y justificadas. Si, tras el inicio del viaje, no se pueden suministrar algunos aspectos importantes del viaje tal y como se había previsto, deberán ofrecerse otros servicios adecuados a los viajeros sin coste adicional. Los viajeros pueden rescindir el contrato sin pagar una tasa de rescisión cuando los servicios no se presten de conformidad con el contrato, siempre y cuando perturbe considerablemente la realización del viaje y si el proveedor del servicio no soluciona el problema. Además, los viajeros tienen derecho a una reducción del precio y/o a una compensación en caso de incumplimiento o mala ejecución del servicio de viaje. El proveedor de servicios o el minorista debe prestar asistencia en caso de que el viajero se encuentre en una situación complicada. Si el proveedor de servicios o el minorista se declara insolvente, se reembolsarán las cantidades pagadas.

Si desea consultar el Código de Turismo, visite https://www.legifrance.gouv.fr/

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y USO DE LAS OFERTAS DE REGALO DE RELAIS & CHÂTEAUX

Artículo preliminar:

Relais & Châteaux Entreprise («**RCE**»), una sociedad anónima simplificada con un capital social de 1.024.515 euros, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número B 402 003 404, con domicilio social en 58-60 rue de Prony, 75017, París, es la empresa encargada de suministrar las ofertas de regalo Relais & Châteaux.

RCE opera en calidad de agencia de viajes, está inscrita en el Registro de Operadores de Viajes y Estancias con el número IM075110112 en Atout France - 79-81, rue de Clichy - 75009 París, tiene una garantía financiera con APST - 15 avenue Carnot, 75017 París Cedex, Francia y está asegurada con HISCOX - 12 quai des Queyries, CS 41177, 33072 Burdeos.

Póngase en contacto con RCE: Teléfono: +33(0) 1 77 48 14 88 (precio de una llamada local) - Correo electrónico: commercial@relaischateaux.com.

Las presentes condiciones generales de venta (en adelante, «**CGV**») y de uso (en adelante, «**CGU**») se aplican:

i. a los pedidos de cheques regalo de Relais & Châteaux denominados en euros, libras esterlinas, dólares estadounidenses y francos suizos, ya sea en forma de cheque en papel (el «Cheque en Papel»), o en forma de cheque electrónico (el «Cheque Electrónico») (en adelante denominados conjuntamente como el o los «**Cheque(s)**»);
ii. a los pedidos de cajas regalo de Relais & Châteaux, ya sea en forma de caja física (la «**Caja Física**»), o en forma de caja electrónica (la «**Caja Electrónica**») (en adelante denominadas conjuntamente como la o las «**Cajas(s)**») y
iii. el uso de Cheques y Cajas.

Los Cheques y las Cajas se denominan en adelante, de forma conjunta o individual, la o las «**Oferta(s) de regalo**».

Artículo 1 Definiciones de los términos

Beneficiario: hace referencia a la persona física mayor de edad a la que el Cliente o previa petición del Cliente, entrega una o más Oferta(s) de regalo para su uso y disfrute a fin de beneficiarse de los servicios prestados por un Establecimiento.

GCV/CGU: tienen el significado especificado en el Artículo preliminar.

Cheque: tiene el significado especificado en el Artículo preliminar y hace referencia al documento en papel o en formato electrónico que estipula la obligación del Beneficiario con un Establecimiento hasta el importe del Cheque. El Cheque debe solicitarse y puede utilizarse en un Establecimiento de conformidad con las condiciones previstas en las CGV/GCU.

Cliente: hace referencia a cualquier persona física o jurídica que solicite una Oferta de regalo de acuerdo con las condiciones previstas en las CGV/GCU.

Caja: tiene el significado especificado en el Artículo preliminar y hace referencia al documento en papel o en formato electrónico que estipula la obligación del Beneficiario con un Establecimiento para el conjunto de servicios prestados por cada Caja (noches de hotel, comidas, tratamientos, etc.). La Caja debe solicitarse y puede utilizarse de acuerdo con las condiciones previstas en las CGV/CGU, en el Establecimiento o en uno de los Establecimientos indicados en la Caja.

Pedido: hace referencia al pedido del Cliente de un Cheque o Caja de acuerdo con las condiciones previstas en las CGV/GCU.

Establecimiento: hace referencia a un establecimiento que forma parte de la asociación Relais & Châteaux, donde se puede utilizar un Cheque y, en algunos casos, una Caja.

Artículo 2 Aplicación de las Condiciones Generales de Venta y Uso (CGV/CGU) al Cliente y al Beneficiario

Estas CGV y CGU se aplican:

- Por un lado, y al tratarse de CGV, a la venta de las Ofertas de regalo efectuada en Francia o en el extranjero, a través de los canales de venta de Relais & Châteaux, es decir:
  - En línea, en el sitio web propiedad de RCE o, en su caso, tras la redirección desde una tienda en línea a una red social (como Facebook o Instagram);
  - Por teléfono o por correspondencia, a través del departamento de ventas de RCE;
  - En una tienda física operada por Relais & Châteaux.

  En el caso de la venta de Ofertas de regalo efectuada en una tienda física o en un sitio web de venta en línea operado por un tercero, se recomienda al Cliente consultar las condiciones generales de venta de dicho tercero que se aplican al proceso.

- Por otro lado, al tratarse de CGU, al uso de las Ofertas de regalo, independientemente del canal de venta a través del cual se adquirió la Oferta de regalo, es decir:

  - En línea, en el sitio web propiedad de RCE;
  - Por teléfono o por correspondencia, a través del departamento de ventas de RCE;
  - En una tienda física operada por Relais & Châteaux; o
  - En una tienda física o en un sitio web de venta en línea operado por un tercero.

Estas CGV/GCU también regulan la relación entre RCE y:

- Por un lado, los Clientes que adquieren una Oferta de regalo;
- Por otro lado, al tratarse de CGU, los Beneficiarios que posean una Oferta de regalo y deseen utilizarla mediante reserva en un Establecimiento.

El Pedido de un Cheque o Caja por parte del Cliente y las condiciones de uso por parte del Beneficiario están regidos por las presentes CGV/CGU.

Los Cheques o Cajas no pueden ser utilizados por un menor que no esté acompañado por su tutor legal.

El contrato entre RCE y el Cliente, por un lado, y entre RCE y el Beneficiario, por otro, está formado por (i) las presentes CGV/CGU, (ii) las condiciones especiales aplicables a la Caja o Cheque que es objeto del Pedido del Cliente y (iii) cuando proceda, los requisitos especiales del Cliente o Beneficiario que RCE haya aceptado.

Las presentes CGV/CGU, así como su posterior desarrollo, están disponibles en línea en www.relaischateaux.com (en lo sucesivo denominado el «**Sitio**») y pueden descargarse en: https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_es.pdf. Se envían adjuntas en todos los correos electrónicos de confirmación de Pedido enviados al Cliente tras una compra telefónica gestionada con el departamento de ventas de RCE. Además, pueden enviarse por correo postal, correo electrónico o fax a cualquier persona que así lo solicite (la solicitud deberá enviarse por correo postal a la dirección de la sede de RCE indicada anteriormente o por correo electrónico a: commercial@relaischateaux.com), y también pueden enviarse, previa petición, en papel o mediante un código QR, a cualquier tienda física operada por Relais & Châteaux. Estas CGV/CGU también se incluyen en los presupuestos empleados para la gestión de los Pedidos a distancia realizados por correo electrónico o postal al departamento de ventas de RCE. Por último, se incluye un extracto de estas CGV/CGU en el interior de las Cajas Físicas y en el embalaje de los Cheques.

El uso del Sitio y la Cuenta del cliente quedan sujetos a los Términos y Condiciones Generales de Creación de una Cuenta y la Información Legal disponible en el Sitio.

Las CGV solo se aplican a los Pedidos de Oferta de regalo. Para cualquier otro producto o servicio comercializado en el Sitio, el Cliente deberá consultar los términos y condiciones generales de venta aplicables y disponibles en el Sitio.

El Cliente declara haber leído estas CGV/GCU antes de validar su Pedido (en el caso de las compras a distancia) o de pagar su compra (en el caso de las compras en tiendas físicas). Por lo tanto, la validación del Pedido (en el caso de las compras a distancia) o el pago del producto (en el caso de las compras en tiendas físicas) constituye una aceptación ilimitada e incondicional de las presentes CGV/CGU, así como de las condiciones especiales aplicables a la Caja o al Cheque del Pedido del Cliente, a excepción de cualquier otro documento, como folletos y catálogos emitidos por RCE y que tengan mero valor indicativo.

El hecho de que RCE no haga uso, en un momento dado, de ninguna de estas condiciones no podrá interpretarse como una renuncia a las mismas en una fecha posterior.

Las CGV/CGU pueden modificarse de forma periódica y en cualquier momento. La versión aplicable al contrato formalizado con RCE es la vigente en la fecha de validación del pedido por parte del Cliente.

Se recomienda al Cliente que descargue y guarde y/o imprima las CGV/CGU comunicadas el día del pedido, ya que podrían cambiar posteriormente. Además, RCE podrá enviar unas CGV/CGU anteriores a las que están actualmente en vigor y en línea en el Sitio previa solicitud (la solicitud deberá enviarse por correo postal a la dirección de la sede de RCE indicada anteriormente o por correo electrónico a: commercial@relaischateaux.com).

I- Condiciones generales de venta (CGV)

Artículo 3 Características de los productos y servicios

De conformidad con los artículos L. 111-1 y L. 111-2 del Código de Consumo y los artículos L. 211-8, L. 211-9 y R. 211-4 del Código de Turismo, las características principales de los servicios, en particular de los servicios de viajes, y los precios de los bienes y servicios comercializados por vía electrónica están disponibles en el Sitio, se comunican al Cliente en el momento de la realización del Pedido y se confirman en la recepción de Pedido. El precio de las Ofertas de regalos también se muestra en las tiendas físicas Relais & Châteaux.

De conformidad con el artículo L. 221-11 del Código de Consumo, se comunican al Cliente es la información estipulada en el artículo L. 221-5 del Código de Consumo antes de la conclusión del Pedido a través de las presentes Condiciones Generales.

Artículo 4 Entrada en vigor y duración

Este contrato entra en vigor:

- En caso de compra en una tienda física operada por Relais & Châteaux: en la fecha de compra de la Oferta de regalo por parte del Cliente;
- En caso de una compra en línea en el sitio web propiedad de RCE o en caso de una compra por teléfono o por correspondencia, a través del departamento de ventas de RCE: en la fecha del Pedido del Cliente, tal y como se define en los artículos 5.1 y 5.2 siguientes.

Las CGV se aplican, según el caso, i) hasta el pago por parte del RCE de todas las sumas debidas al Establecimiento como consecuencia del uso del Cheque o la Caja, o ii) hasta el vencimiento de la validez del Cheque o la Caja, cuya duración se puede ampliar de acuerdo con las condiciones estipuladas en el Artículo 12 que aparece a continuación.

Artículo 5 Fases del Pedido

5.1. Pedidos en línea

A fin de completar el pedido al efectuar una compra en el Sitio, el Cliente debe seguir los siguientes pasos:

1. Acceder al Sitio;
2. Seguir las instrucciones del Sitio y, en especial, crear una Cuenta de cliente;
3. Comprobar los elementos del Pedido y, si es necesario, identificar y corregir los posibles errores;
4. Confirmar el Pedido y el compromiso de abonar su precio;
5. Seguir las instrucciones del servidor de pago en línea a fin de abonar el precio, que puede pagarse con tarjeta de crédito (con cargo inmediato o parcialmente diferido con el servicio 3X Oney) o utilizando un servicio de fondos en línea disponible en el Sitio o un sitio de terceros aceptado como método de pago en el Sitio. El precio también se puede abonarse posteriormente a través de un cheque (a nombre y a la dirección indicados durante la fase de pago) o de una transferencia bancaria (a la cuenta indicada durante la fase de pago).

En caso de pago inmediato (con tarjeta de crédito o servicio de fondo en línea), tras la confirmación del pago el Cliente recibe inmediatamente un acuse de recibo electrónico que confirma el Pedido. En caso de pago posterior (mediante cheque, con el servicio 3X Oney o transferencia bancaria), el Cliente recibe este acuse de recibo como confirmación del Pedido lo antes posible tras la recepción del pago completo por parte de RCE o tras la confirmación de la concesión de la solución de financiación 3X Oney por parte de Oney Bank, en su caso.

En caso de problemas en la finalización del pedido y emisión del pago, el Cliente puede ponerse en contacto con el departamento de ventas de RCE (+33(0) 1 77 48 14 88 - precio de una llamada local). Este último podrá ayudar al Cliente, si fuera necesario, y recopilar los datos de su tarjeta de crédito a fin de finalizar el pedido en su nombre.

El Cliente recibirá también posteriormente en la dirección de correo electrónico indicada en el momento de efectuar el Pedido:

- En el caso de tratarse de una Caja Electrónica: un correo electrónico con la Caja y los elementos necesarios para su uso por parte del Beneficiario;
- En el caso de un pedido de un Cheque Electrónico: uno o varios correos electrónicos con los elementos necesarios para el uso de los Cheques Electrónicos por parte del Beneficiario; o
- La confirmación del envío del Pedido en el caso de una Caja Física o Cheque en Papel. En este caso, la entrega tendrá lugar en la dirección de entrega indicada por el Cliente en el momento del pedido.

RCE se compromete a cumplir el Pedido teniendo en cuenta los límites de las existencias disponibles. Si hubiera falta de disponibilidad, RCE se compromete a informar al Cliente y a reembolsar el precio pagado.

Sin embargo, de acuerdo con el artículo L. 121-11 del Código de Consumo, RCE se reserva el derecho de rechazar el pedido si es anormal, hay indicios de mala fe o por cualquier otra razón legítima, y en particular, cuando haya una disputa con el cliente en relación con el pago de un pedido anterior.

5.2. Pedido a distancia efectuado a través del departamento de ventas RCE

El Cliente también puede realizar un Pedido a través del departamento de ventas de RCE, al que se puede acceder de varias maneras:

- Por teléfono, en el +33(0) 1 77 48 14 88 (precio de una llamada local);
- Por correo electrónico (commercial@relaischateaux.com);
- Por correo postal, en la dirección anteriormente mencionada en este documento.

- Al efectuar una compra **por teléfono**, el Cliente deberá especificar qué Oferta de regalo desea, indicar sus datos de facturación y direcciones de facturación y entrega, el método de entrega deseado, y pagar la Oferta de regalo y los gastos de entrega correspondientes mediante tarjeta de crédito, para lo que deberá indicar la información de su tarjeta de crédito en el servicio de pago seguro proporcionado por RCE. La facilitación de los datos de la tarjeta de crédito del Cliente constituye la validación del pedido y el consentimiento para proceder con el pago del precio indicado.

  El Cliente recibirá, por vía electrónica o postal, una confirmación de pedido que contiene:
  - Un recordatorio de las principales características del Pedido (en particular su contenido y precio);
  - Una copia de las presentes CGV/CGU;
  - Un formulario de rescisión.

- Al solicitar una compra por **correo electrónico** o **correo postal**, el Cliente deberá solicitar previamente el envío de un formulario de pedido, especificando los términos y condiciones en los que desea recibir este formulario.

  A continuación, el departamento de ventas de RCE enviará al Cliente el formulario de pedido, y posteriormente un presupuesto, junto con un extracto de estas CGV/CGU y un formulario de rescisión. Deberá rellenar este formulario de pedido y enviarlo de nuevo al departamento de ventas de RCE por correo electrónico o correo postal. El Cliente deberá especificar en el formulario de pedido la forma de pago elegida (puede abonar el precio con tarjeta de crédito, cheque o transferencia bancaria) especificando que:
  (i) en caso de pago con tarjeta de crédito, el Cliente deberá ponerse en contacto con el departamento de ventas de RCE (+33(0) 1 77 48 14 88, precio de una llamada local), tras el envío del formulario de pedido cumplimentado para efectuar el pago mediante el servicio de pago seguro proporcionado por RCE;
  (ii) en caso de pago mediante cheque, deberá hacerse a nombre de RCE y adjuntarse al formulario de pedido cumplimentado;
  (iii) en caso de pago mediante transferencia bancaria, el Cliente deberá realizar una transferencia a la cuenta bancaria que RCE especifique, indicando en el asunto de la transferencia el nombre o razón social del Cliente.

  RCE solo procederá tras el envío de una confirmación del Pedido por escrito y firmada por el cliente y, en cualquier caso, tras el pago total del precio.

Tras la recepción del pago por parte de RCE, la Oferta de regalo se enviará al Cliente o al Beneficiario a la dirección indicada en el formulario de pedido.

RCE se compromete a cumplir el Pedido teniendo en cuenta los límites de las existencias disponibles. Si hubiera falta de disponibilidad, RCE se compromete a informar al Cliente y a reembolsar el precio pagado.

Sin embargo, de acuerdo con el artículo L. 121-11 del Código de Consumo, RCE se reserva el derecho de rechazar el pedido si es anormal, hay indicios de mala fe o por cualquier otra razón legítima, y en particular, cuando haya una disputa con el cliente en relación con el pago de un pedido anterior.

5.3. Pedido en la tienda

Cuando el Pedido se realiza en una tienda física, se formaliza de inmediato tras el pago del precio por parte del Cliente (en efectivo, mediante cheque o con tarjeta de crédito o, en el caso de una venta en una tienda propiedad de un tercero, de acuerdo con las condiciones de pago aceptadas por dicho tercero).

Artículo 6 Precios y facturación

6.1 Precio

Los precios de las Cajas solo pueden abonarse en euros, con todos los impuestos incluidos. En el Sitio, los importes se muestran en la moneda elegida por el Cliente, a título informativo, y se calculan según el tipo de cambio vigente frente al euro. No obstante, solo son válidos los precios indicados en euros.

Los Cheques deben emitirse en euros, libras esterlinas, dólares estadounidenses y francos suizos. Los precios de los cheques emitidos en libras esterlinas, dólares estadounidenses y francos suizos se pagarán en euros en el Sitio previa conversión según el tipo de cambio del Banco de Francia (paridades a fin de mes). El tipo de cambio aplicable se actualizará mensualmente el primer día hábil de cada mes

En el momento de la validación del Pedido, se entiende que el precio a pagar incluye todos los impuestos, a excepción de la posible aplicación de los impuestos de estancia que pueden recaudar adicionalmente los Establecimientos a los Beneficiarios.

Las Ofertas de regalo se entregan al precio vigente en el momento de efectuar el Pedido.

Los gastos de envío correrán a cargo del Cliente, se facturarán de forma independiente y se indicarán antes de la validación del Pedido.

RCE garantiza el pago de las Ofertas de regalo directamente a los Establecimientos.

Los costes de telecomunicaciones derivados al acceso al Sitio son responsabilidad exclusiva del Cliente.

6.2 Facturación

Se emitirá una factura por cada pedido.

En el caso de la compra de una Caja Física o un Cheque en Papel, la factura se envía al Cliente junto con la entrega de su Oferta de regalo. En el caso de las Cajas electrónicas, el correo electrónico de confirmación de pedido que se envía al Cliente incluye la factura.

En el caso de una compra a distancia a través del departamento de ventas de RCE, se enviará la factura al Cliente a la dirección indicada en el Pedido.

La factura está denominada en euros.

Artículo 7 Pago

La adquisición de las Ofertas de regalo se realiza contra compensación por parte del Cliente del precio aplicable de acuerdo con la escala indicada en el Sitio o el formulario de pedido o los precios mostrados en las tiendas.

Las Ofertas de regalos y los gastos de funcionamiento deberán pagarse en efectivo

Las Ofertas de regalos son pagos de pedidos y a cuenta y, como tales, no están sujetas a IVA. Únicamente los gastos de funcionamiento y los artículos de embalaje están sujetos a IVA.

El precio debe abonarse en su totalidad en efectivo antes del envío del pedido. RCE debe recibir el pago a más tardar 3 (tres) meses después de la realización del pedido. Después de este periodo, el pedido se cancelará automáticamente.

El pago del precio con IVA incluido por parte del Cliente se realiza a través de uno de los siguientes métodos de pago: tarjeta de crédito, transferencia bancaria, cheque o servicio de fondos en línea.

En el caso de pago con tarjeta de crédito, salvo en caso de que se use el servicio 3X Oney, la transacción se carga inmediatamente en la tarjeta de crédito del Cliente tras la verificación de sus datos y la recepción de la autorización de débito por parte de la empresa emisora de la tarjeta del Cliente.

El compromiso de pago mediante tarjeta es irrevocable. Al comunicar los datos de su tarjeta de crédito, el Cliente autoriza a RCE a efectuar en su tarjeta de crédito el cargo del importe correspondiente al precio con IVA incluido.

El Cliente debe confirmar que es el titular de la tarjeta de crédito que se va a utilizar y que el nombre que aparece en la tarjeta de crédito es efectivamente el suyo. El Cliente debe comunicar los dieciséis dígitos y la fecha de caducidad de su tarjeta de crédito, así como, en su caso, los números del criptograma visual en el servicio de pago seguro proporcionado por RCE.

Si resulta imposible efectuar el cargo del precio con IVA incluido, la venta se cancelará de inmediato por efecto de la ley, al igual que el pedido.

Caso especial: pago del Pedido en tres plazos con tarjeta de crédito, desde 600 hasta 4000 euros de compra con Oney Bank.

Oney Bank, socio de RCE, ofrece a sus Clientes una solución de financiación denominada 3X Oney, que les permite pagar sus compras de Cajas de 600 a 4000 euros en tres plazos con su tarjeta de crédito.

Oney Bank - SA con un capital de 51 286 585 euros - Sede social: 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Metropolitana 546 380 197 - Orias n.°: 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondencia: CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr

Condiciones: esta oferta está reservada a los particulares (personas físicas mayores de edad) que residan en Francia y sean titulares de una tarjeta de crédito Visa o MasterCard con una fecha de validez superior a la duración de la financiación elegida. No se aceptan las tarjetas con autorización sistemática como Electron, Maestro, Nickel, etc., así como las tarjetas electrónicas, Indigo y American Express.

Modalidades de suscripción: después de completar el Pedido de la Caja, el Cliente solo tiene que hacer clic en el «botón de pago en 3X Oney con tarjeta de crédito».

Los datos personales del Cliente relativos al Pedido se transmiten entonces automáticamente a Oney, y se redirige al Cliente a la página web 3X Oney de Oney, en la que se muestra el resumen detallado de su Pedido y la solicitud de financiación personalizada, que deberá validar.

El Cliente debe introducir sus datos personales o, si tiene una cuenta 3X Oney, identificarse utilizando los datos de acceso de su cuenta 3X Oney. El Cliente entonces deberá leer las condiciones generales de pago a plazos que desea suscribir, que se facilitan en formato PDF para que pueda leerlas, imprimirlas y guardarlas antes de aceptarlas.

A continuación, el Cliente notificará su aceptación electrónica marcando la casilla correspondiente.

El Cliente reconoce que el «doble clic» asociado a la casilla de reconocimiento de las condiciones generales constituye un consentimiento de contratación y una aceptación irrevocable y sin reservas de las condiciones generales del producto.

Salvo prueba en contrario, los datos registrados por Oney Bank constituyen la prueba de todas las transacciones realizadas entre el Cliente y Oney Bank.

Si el Cliente solicita una solución de financiación ofrecida por Oney Bank, la información relativa a su Pedido se transmitirá a Oney Bank, que la utilizará para estudiar su solicitud a efectos de la concesión, gestión y cobro del crédito.

Oney Bank se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de financiación 3X Oney. El Cliente dispondrá de un periodo de rescisión de 14 días para desistir del crédito.

Funcionamiento: el pago en 3 plazos por tarjeta de crédito permite al Cliente pagar el pedido realizado en el Sitio de la siguiente manera:

- un depósito obligatorio de un tercio del precio del Pedido, cargado el día de la confirmación del Pedido, más una tasa correspondiente al 1,52 % del importe total del Pedido (hasta un máximo de 25 euros);

- dos cuotas mensuales, cada una de las cuales se corresponde con un tercio del Pedido, cargadas a 30 y 60 días,

Puede acceder a la TAE aplicable a la solución 3X Oney aquí.

Condiciones especiales para las ofertas promocionales puntuales: para el pago en 3 plazos sin gastos: el coste de la financiación es del 0 % del importe total del pedido. Ejemplo para una compra de 600 euros, con depósito de 200 euros y, posteriormente, 2 cuotas mensuales de 200 euros. Crédito por un periodo de 2 meses a una TAE fija del 0 %. Coste de la financiación: 0 euros.

Artículo 8 Modificación del Pedido

Los Pedidos no son definitivos hasta que el Cliente, que previamente ha leído y aceptado estas CGV/CGU, haya abonado el precio total, o tras la confirmación de la concesión de la solución de financiación 3X Oney por parte de Oney Bank, en su caso.

Como el envío o la entrega de los Cheques y Cajas (incluida la entrega electrónica de la Caja Electrónica o del Cheque Electrónico) se realiza cuando el Cliente abona el importe adeudado (o tras la confirmación de la concesión de la solución de financiación 3X Oney por parte de Oney Bank, en su caso), no se aceptará ninguna cancelación del Pedido ni solicitud de reembolso, excepto en el caso de que el Cliente se reserve el derecho de cancelación previsto en los Artículos L.221-18 y siguientes del Código de Consumo (es decir, cuando el Cliente sea un consumidor que ha adquirido una Oferta de regalo a distancia, mediante una compra en el Sitio o a distancia a través del departamento de ventas de RCE) o, en el caso de los profesionales, de acuerdo con su extensión prevista en el artículo L. 221-3 del Código de Consumo. En estos casos se puede ejercer el derecho de cancelación de las condiciones establecidas en el Artículo 9 de este acuerdo.

Artículo 9 Derecho de cancelación

Cuando el Cliente tenga derecho de cancelación, dispondrá de 14 días para ejercer su derecho de acuerdo con las condiciones de los artículos L.221-18 y siguientes del Código de Consumo a través del formulario puesto a su disposición por RCE (descargue el formulario aquí) en:

Relais & Châteaux Entreprise
Departamento de ventas
58-60, rue de Prony
75017 París

El plazo de 14 días se calcula en días naturales a partir de (i) la fecha de recepción o retirada del Pedido en el caso de Pedidos recogidos en tienda o entregados por correo postal o (ii) la fecha del Pedido de Cajas Electrónicas. En caso de que el plazo expire en domingo, día festivo o día no laborable, se prorrogará hasta el primer día laborable siguiente.

Al ejercer este derecho:

- **Cuando la Oferta de regalo pedida es un Cheque en Papel o Caja Física:**
  Los gastos de devolución correrán a cargo del Cliente. Únicamente se reembolsarán los Cheques en Papel y las Cajas Físicas que se devuelvan dentro del plazo mencionado y en perfectas condiciones.

  Si el Cliente ejerce su derecho de cancelación, los Cheques en Papel y las Cajas Físicas deberán devolverse en los 14 días siguientes a la notificación de cancelación a RCE a la siguiente dirección:
  Relais & Châteaux Entreprise
  Departamento de ventas
  58-60, rue de Prony
  75017 París

- **Cuando la Oferta de regalo pedida es una Caja Electrónica o un Cheque Electrónico:**
  La Caja Electrónica o el/los Cheque(s) Electrónico(s) se desactivará(n) en las 72 horas siguientes a la recepción por parte de RCE del formulario de cancelación, y no se cargarán gastos de devolución al Cliente.

El Cliente deberá abstenerse de utilizar o intentar utilizar su Oferta de regalo tras haber enviado a RCE el formulario en el que ejerce su derecho de cancelación.

ATENCIÓN: se especifica que en el caso de que la Oferta de regalo se haya utilizado para reservar un servicio ***antes de que expire el plazo de cancelación de 14 días anteriormente mencionado***, este uso se considerará una solicitud de uso inmediato y completo de la Oferta y una renuncia al derecho de cancelación del Cliente.

Toda devolución realizada de acuerdo con las condiciones de este artículo dará lugar a un reembolso del importe total abonado por el Cliente en un plazo de 14 días a partir de la recepción de la devolución de la Oferta de regalo por parte de RCE o de la desactivación de la Caja Electrónica o del Cheque Electrónico, si procede.

Si el pago se ha realizado mediante tarjeta de crédito, transferencia bancaria o cheque, el reembolso se realizará mediante un nuevo abono en la cuenta de pago utilizada.

Si el pago se ha realizado a través de un servicio de fondos en línea, el reembolso consistirá en un nuevo crédito mediante transferencia a la cuenta bancaria proporcionada por el Cliente.

En el caso de que el pago se haya realizado en parte con el servicio 3X Oney, el derecho de rescisión ejercido con respecto al Pedido implicará la cancelación de la solución de pago suscrita con Oney Bank.

Por el contrario, si el Cliente opta por ejercer su derecho de rescisión con respecto a la solución de pago suscrita con Oney Bank únicamente, se mantendrá el Pedido correspondiente, salvo que el Cliente ejerza también su derecho de rescisión del Pedido con RCE, en las condiciones indicadas anteriormente. Si el Cliente no ejerce su derecho de rescisión del Pedido, se compromete a pagar el saldo del precio del Pedido a RCE mediante cheque, transferencia bancaria o tarjeta de crédito al departamento de ventas de RCE (con el que se puede contactar en el +33(0) 1 77 48 14 88) en un plazo de quince (15) días.

Artículo 10 Entrega

10.1. Métodos

La entrega se realiza tras la recepción del pago total del precio, o tras la confirmación de la concesión de la solución de financiación 3X Oney por parte de Oney Bank, en su caso, por el método que elija el Cliente:

- Mediante entrega directa de la Caja y/o el Cheque al Cliente en el momento de la compra o retirada en un punto de venta. Esta última opción de retirada en un punto de venta en el caso de un Pedido a distancia («click & collect») solo está disponible para (i) Clientes que hayan comprado en el Sitio y hayan efectuado el pago con tarjeta de crédito o a través de un servicio de fondos en línea y (ii) Clientes profesionales que hayan efectuado su compra a distancia a través del departamento de ventas de RCE. En caso de click & collect, el Pedido permanecerá a disposición del Cliente en el punto de venta durante un periodo de tres meses tras la validación del Pedido. Transcurrido este plazo, si el Cliente no ha retirado el Pedido, éste se considerará anulado y se procederá a la devolución del precio.
- Por correo, por cuenta del Cliente;
- Mediante el envío de un correo electrónico a la dirección de correo electrónico indicada por el Cliente, en el caso de una Caja Electrónica o de un Cheque Electrónico.

El Pedido podrá enviarse, a elección y a expensas del Cliente, a su dirección personal o directamente a los Beneficiarios asignados e identificados, previa indicación de su dirección. El importe de los gastos de envío depende del importe del Pedido y de la forma de envío. Si la entrega no se realiza por falta de información al realizar el Pedido, el Cliente es el único responsable. Los datos y gastos de envío están disponibles aquí y se indican al Cliente antes de la validación del Pedido.

10.2 Plazos

Los plazos de entrega están disponibles en el Sitio y pueden variar dependiendo de la disponibilidad de las Ofertas de regalo del Pedido. Estos plazos se calculan en días laborables y corresponden al tiempo medio necesario para preparar y enviar el Pedido dentro del territorio del país. Se determinan según el área de entrega.

Los plazos de entrega se calculan a partir de la fecha de confirmación del pedido por parte de RCE para los pagos con tarjeta de crédito en el Sitio y a partir de la recepción del pago por parte de RCE para otros métodos de pago. El envío de los Cheques en Papel y las Cajas Físicas se realizará en un plazo aproximado de 2 días hábiles a partir de la recepción del pago del Pedido por parte de RCE.

La entrega de las Cajas Electrónicas y los Cheques Electrónicos, materializada mediante el envío de un correo electrónico a la dirección de correo electrónico indicada por el Cliente, se efectuará inmediatamente después de la confirmación del Pedido por parte del vendedor.

En caso de que no se reciba la Caja Electrónica o el Cheque Electrónico, recomendamos al Cliente que compruebe:
- el filtro antispam y la carpeta de spam/correo no deseado de su buzón;
- el cortafuegos;
- el límite de tamaño de sus mensajes;
- la validez de la dirección de correo electrónico proporcionada.

En caso de que el Cliente no reciba la Caja Electrónica o el Cheque Electrónico en un plazo de 24 horas, a pesar de las comprobaciones antes mencionadas, se recomienda que se ponga en contacto con el departamento de ventas a través del correo electrónico o por teléfono, en la dirección de correo electrónico o en la dirección postal indicadas en el Artículo 9 antes expuesto.

Si no se efectúa la entrega (se considera falta de entrega que el Cliente no haya recibido el Pedido en el plazo de un mes a partir de la recepción del Pedido y del pago por parte de RCE) el Cliente, consumidor, no profesional o profesional, podrá reclamar la devolución del precio abonado por el Pedido. En el caso de un Cliente Profesional, la devolución del precio es la única compensación otorgada por RCE, a excepción de otras compensaciones o daños e intereses.

En cualquier caso, la entrega dentro de plazo solo puede tener lugar si el Cliente conoce sus obligaciones para con RCE, independientemente del motivo.

Artículo 11 Reclamaciones / Devoluciones

11.1 Reclamaciones

El Cliente o el Beneficiario está obligado a comunicar a RCE por correo electrónico, por teléfono o por escrito a la dirección mencionada a continuación toda no conformidad experimentada en el uso de un Cheque o una Caja.

RCE iniciará un seguimiento de toda notificación o reclamación y mantendrá al Cliente o Beneficiario informado. Las reclamaciones deben enviarse:

- por correo electrónico a la siguiente dirección commercial@relaischateaux.com
- por teléfono, en el +33(0) 1 77 48 14 88 (precio de una llamada local);
- por correo certificado con acuse de recibo a la siguiente dirección: Relais & Châteaux - Departamento Comercial - 58-60, rue de Prony - 75017 París

Reclamación relacionada con el transporte:
El Cliente debe comprobar el producto en el momento de la entrega y, si fuera necesario, indicar en el albarán del transportista todos los problemas detectados en caso de daños en el producto entregado. El Cliente deberá notificar a RCE por escrito mediante una copia del albarán de entrega en las 48 horas posteriores a la recepción del producto.
Si no hubiera avisos en el albarán de entrega y ni notificaciones dentro de los plazos fijados por RCE, se considerará que el producto se ha entregado en buenas condiciones y no podrá ser reclamado a RCE.

Reclamaciones por no conformidad del producto con las indicaciones que figuraban en el formulario de pedido:
Las reclamaciones sobre la no conformidad de un Cheque o una Caja entregada con el producto pedido deben realizarse por carta certificada con acuse de recibo a RCE, en los siete días posteriores a la recepción del Cheque o la Caja. Una vez transcurrido este plazo no se aceptarán reclamaciones.

11.2 Devoluciones

Cualquier devolución de Cheques y Cajas no conformes debe concretarse en un acuerdo formal entre RCE y el Cliente. En caso de no conformidad en los Cheques y las Cajas entregados, cuya conformidad haya constatados RCE de acuerdo con las condiciones estipuladas anteriormente, el Cliente podrá recibir, a su elección, la sustitución o el reembolso gratuito de los productos.

II- Términos y condiciones generales de uso

Artículo 12 Condiciones de uso de las Ofertas de regalo

A cada Oferta de regalo se le asigna una fecha de activación (la «**Fecha de Activación**»), definida de la siguiente manera:

- Cuando la Oferta de regalo se adquiere en una tienda Relais & Châteaux o en una tienda de terceros, la Fecha de Activación corresponde a la fecha de compra;

- Cuando la Oferta de regalo se compra a través de un Pedido a distancia, ya sea en el Sitio o a través del departamento de ventas de RCE, la Fecha de Activación corresponde a la fecha en la que el Pedido se envía a la dirección postal o de correo electrónico indicada por el Cliente (en el caso de una Caja Electrónica o de un Cheque Electrónico).

Las Ofertas de regalo son válidas por un periodo de dos años a partir del último día del mes de su Fecha de Activación.

Tras la recepción de la Oferta de regalo, la fecha de vencimiento puede consultarse en el Área de Beneficiarios, a la que se puede acceder desde el Sitio en la dirección www.relaischateaux.com/invitation, con la clave de activación suministrada con la Oferta de regalo.

Se recomienda conservar un comprobante de compra por si hubiera problemas con la activación de la Oferta de regalo.

Ofertas de regalo Relais & Châteaux:

- no podrán canjearse bajo ningún concepto, ni siquiera parcialmente, en particular por dinero en efectivo;
- no se pueden dividir salvo que se indique lo contrario en la Oferta de regalo, y deben utilizarse de una sola vez, como parte de una sola reserva;
- son responsabilidad exclusiva del titular, especialmente en caso de pérdida o robo;
- deben utilizarse durante su periodo de validez.

No obstante, el Beneficiario tiene la posibilidad, **antes de la fecha de vencimiento inicial** de una Oferta de regalo, de beneficiarse de un año adicional de validez canjeándola exclusivamente por Cheques Electrónicos. Estos Cheques Electrónicos serán válidos por un periodo de un (1) año a partir de la fecha de vencimiento inicial de la Oferta de regalo. Esta solicitud de canje deberá realizarse desde el Área de Beneficiarios a la que se puede acceder desde el Sitio o desde el departamento de ventas de RCE, y está sujeta al pago de una tasa de tramitación de cincuenta euros (50 euros) por Oferta de regalo, pagadera mediante los mismos métodos de pago utilizados para las Ofertas de regalo.

En caso de superar la fecha de vencimiento, pérdida, robo o destrucción de una Oferta de regalo, ni el Cliente ni el Beneficiario tendrán derecho a reembolso, reemplazo, cambio o extensión.

Las Ofertas de regalo solo pueden prorrogarse una sola vez. Cuando se cumpla la fecha de vencimiento inicial o del periodo de prórroga, si procede, las Ofertas de regalo quedarán permanentemente inutilizadas.

Además, las condiciones de reserva o cancelación son las del Establecimiento en el que el Beneficiario utiliza su Oferta de regalo. Este último puede solicitar los datos bancarios del Beneficiario para confirmar la reserva. Por lo tanto, todo cambio o cancelación de una reserva previamente confirmada solo podrá realizarse con el acuerdo del Establecimiento y de acuerdo con las condiciones específicas de esta última, teniendo en cuenta que la cancelación de una reserva realizada mediante un Cheque o una Caja podrá estar sujeta a gastos de cancelación que correrán a cargo del Beneficiario. En el momento de la reserva, el Establecimiento informará al Beneficiario de las condiciones de reserva y cancelación vigentes en el Establecimiento elegido.

El Establecimiento podrá solicitar al Beneficiario el pago de los impuestos turísticos durante su estancia.

El Beneficiario deberá presentar al Establecimiento, según sea el caso, el vale original incluido en su Caja Física, su Caja Electrónica o su Cheque Electrónico, o el Cheque en Papel original a su llegada al Establecimiento.

Artículo 13 Términos y condiciones de uso de los Cheques

Los **Cheques** pueden acumularse y utilizarse en todos los Establecimientos mencionados en el Sitio. Esta lista está sujeta a cambios durante el periodo de validez del Cheque, por lo que se recomienda que el Cliente y el Beneficiario visiten el Sitio

de forma periódica para comprobar si hay actualizaciones. Los Cheques se pueden utilizar en cualquier tipo de servicio. Solo se pueden canjear por un servicio de valor equivalente al indicado en el anverso en euros, libras esterlinas, dólares estadounidenses y francos suizos.

El pago de los servicios mediante Cheques deberá efectuarse directamente al Establecimiento.

En caso de que el importe de los Cheques no sea suficiente para abonar el servicio, la diferencia deberá ser abonada al Establecimiento en las condiciones habituales.

Artículo 14 Modos de uso y condiciones de reserva de las Cajas

Las **Cajas** pueden utilizarse en una selección de Establecimientos que forman parte del programa de Cajas, cuya lista se actualiza regularmente. La lista de Establecimientos participantes puede consultarse en el Área de Beneficiarios accesible en el Sitio o en el departamento de ventas de RCE, con el que se puede ponerse en contacto:

- Por teléfono: +33(0) 1 77 48 14 88
- Por correo electrónico: commercial@relaischateaux.com.

Cada Caja puede utilizarse de varias formas, «Estancia», «Gastronomía» o, para algunas Cajas, «Bienestar». Según la modalidad elegida, cada Caja dará derecho al titular a un conjunto mínimo de servicios descritos en la Caja de regalo. En algunos Establecimientos y/o durante determinados periodos, podrán añadirse uno o varios servicios adicionales a este conjunto mínimo. Los detalles de estos servicios pueden consultarse en el Área de Beneficiarios a la que se puede acceder desde el Sitio.

La lista de Establecimientos a los que se puede acceder con las Cajas, así como la lista de servicios adicionales ofrecidos, puede cambiar durante el periodo de validez de la misma, por lo que, una vez recibida la Caja, se recomienda que el Beneficiario visite el Área de Beneficiarios accesible desde el Sitio para conocer las actualizaciones.

En este sentido, solo debe considerarse como auténtica la información del Sitio.

El Beneficiario, tras haber consultado la lista de los Establecimientos que participan en su Caja en el Área de Beneficiarios, puede efectuar su reserva de la siguiente manera:

- Para las Cajas relativas a **estancias que incluyan al menos una noche**, la reserva podrá efectuarse, en función de la viabilidad técnica, en el Sitio, en el Área de Beneficiarios. En este caso, el Beneficiario introduce el número de la Caja en el Área de Beneficiarios, se crea una Cuenta en las condiciones previstas en las **Condiciones Generales de creación de una Cuenta**, y, a continuación, efectúa una Reserva en el Sitio, en las condiciones especificadas en las **Condiciones Generales de Reserva**, que entonces se aplican íntegramente a dicha Reserva, con excepción de los artículos 4.2 y 5.

  No obstante, es posible que, por razones técnicas, algunos Establecimientos participantes no permitan realizar reservas en línea en el Sitio. Además, la reserva de servicios de bienestar, como tratamientos o spas, no pueden realizarse en el Sitio.

- De forma alternativa, si el Beneficiario dispone de Cajas que no permiten efectuar la reserva en línea en el Área de Beneficiarios, o si el Establecimiento que desea reservar no permite la reserva en línea en el Sitio, puede ponerse en contacto directamente con el Establecimiento de su elección para efectuar la reserva.

El Beneficiario deberá efectuar su reserva en el Sitio, siempre que sea posible, o directamente en el Establecimiento, **y no en otro canal de reserva**.

Cuando el Beneficiario efectúe su reserva directamente en el Establecimiento, debe indicar al Establecimiento que la reserva se realiza en el marco de una Caja y especificar el tipo de servicio del que desea beneficiarse y si desea utilizar su Caja en la modalidad «Estancia», «Gastronomía» o «Bienestar». En el momento de la reserva, el Beneficiario deberá comunicar al Establecimiento el número que figura en el reverso del vale de su Caja Física o de la Caja Electrónica.

La Caja no incluye el transporte al lugar del Establecimiento, ni las tasas de estancia.

En caso de que el servicio incluya una o más comidas, el Establecimiento es el encargado de fijar los menús, y el Beneficiario no tiene la posibilidad de elegir entre los platos ofrecidos.
Lo mismo ocurre en el caso de los tratamientos.

Se informa al Beneficiario de que el precio individual de los servicios en el momento en que los disfruta puede diferir del precio de venta de la Caja abonado por el Cliente en el momento de efectuar el Pedido.

Se recomienda reservar lo antes posible para disponer de una amplia gama de fechas.

Restricciones:

- La Caja es válida todos los días de la semana, incluyendo los fines de semana (excepto la Caja de regalo Semanal), y está sujeta a la disponibilidad, así como a las fechas de apertura del Establecimiento y de las instalaciones necesarias para prestar correctamente el servicio o servicios de la Caja.
- El Establecimiento participante podrá negarse a aceptar las Cajas en determinadas fechas concretas correspondientes a periodos muy concurridos y/o durante los cuales solo ofrezca sus servicios en forma de paquetes específicos, distintos de los ofrecidos en la Caja de Regalo.
- El Establecimiento participante también puede rechazar una reserva cuando se haya agotado la cuota de disponibilidad que asigna específicamente a las Cajas para un determinado periodo o incluso cuando no tenga disponibilidad total.
- Durante la temporada alta y las fechas populares, es posible que algunos Establecimientos exijan un número mínimo de noches de reserva, superior al número de noches al que da derecho la Caja. En este caso, el Establecimiento podrá, en función de su disponibilidad, ofrecer al Beneficiario agregar noches adicionales, según las tarifas vigentes en ese momento, para alcanzar dicho número mínimo. En caso de que el Beneficiario disponga de varias Cajas, el Establecimiento es libre de aceptar o no la reserva de varias habitaciones o noches consecutivas utilizando varias Cajas.
- Si el Establecimiento Participante no dispone de una habitación correspondiente a la categoría de habitación incluida en el servicio que ofrece la Caja para las fechas solicitadas por el Beneficiario, se le podrá ofrecer, en el momento de la reserva, (i) una habitación o suite de una categoría superior por un suplemento que el Beneficiario deberá abonar directamente in situ o (ii) una reserva en otra fecha.

Cualquier servicio adicional no previsto en la Caja y solicitado por el Beneficiario directamente al Establecimiento, deberá ser abonado de acuerdo con las condiciones del Establecimiento. RCE no se hace responsable de los servicios adicionales en ningún caso.

Artículo 15 Transferencia

El Cliente transfiere los Cheques y las Cajas sin formalidad al Beneficiario.

Artículo 16 Asistencia a los Beneficiarios y responsabilidad de RCE

RCE se compromete a prestar asistencia al Beneficiario si este encuentra en dificultades durante la prestación del servicio.

RCE no se hace responsable de las posibles diferencias no sustanciales entre las fotografías y las descripciones de los Establecimientos facilitadas en el Sitio o en las Ofertas de regalo.

En el caso de las Cajas, el Establecimiento y el RCE se hacen responsables de la correcta ejecución del servicio de acuerdo con el artículo L. 211-16 del Código de Turismo.

En caso de que la responsabilidad recaiga sobre RCE, se aplicarán los límites de indemnización previstos en los convenios internacionales, de conformidad con el artículo L. 211-17-IV del Código de Turismo. Salvo en el caso de lesiones personales, el límite financiero máximo de RCE se limitará a una cantidad tres veces superior al precio total de la Caja en cuestión.

En el caso de los Cheques, el Establecimiento en la que se aloja el Cliente es el único responsable de la correcta ejecución del servicio que presta.

III- Disposiciones comunes a las Condiciones Generales de Venta y Uso

Artículo 17 Fuerza ejecutiva

Si alguna de las disposiciones de las presentes CGV/GCU se declarara nula, sin efecto y no aplicable, esta declaración no afectará a la validez y aplicabilidad del resto de disposiciones de las CGV/GCU.

Artículo 18 Garantía

RCE está sujeto a las condiciones de las garantías legales previstas en los artículos L. 217-4, L. 217-5 y L. 217-12 del Código de Consumo y en los artículos 1641 y 1648, apartado[1] del Código Civil, que se reproducen íntegramente al final de las presentes CGV/CGU.

Artículo 19 Protección de datos y privacidad

A fin de ofrecer Ofertas de regalo a Clientes y Beneficiarios, RCE, en calidad de responsable del tratamiento, se encarga del tratamiento de los datos personales que le conciernen. El objetivo principal de estas operaciones de tratamiento es garantizar la gestión y el seguimiento de los Pedidos y de las Ofertas de regalo, así como su activación, y también puede perseguir otros fines (gestión y seguimiento de las relaciones con los clientes, gestión de siniestros, previsión comercial, análisis de satisfacción, etc.) que se detallan en la Política de Privacidad de Relais & Châteaux, disponible en el Sitio en la dirección: https://www.relaischateaux.com/es/p/legal#personnal

Los datos relativos a los Pedidos están destinados a RCE, al responsable del tratamiento, a sus servicios autorizados, a la Asociación Relais & Châteaux y a sus filiales, así como a los subcontratistas de RCE y a sus socios.

Al efectuar una reserva directamente con el Establecimiento de su elección y hacer uso de su Oferta de regalo, el Cliente o el Beneficiario deberá comunicar la aceptación de sus datos, necesaria para la ejecución de la reserva en este Establecimiento tanto si se encuentra en la Unión Europea como fuera de la Unión Europea. RCE no es responsable del tratamiento que haga el Establecimiento de los datos personales del Cliente y/o Beneficiario tras las reservas realizadas y los servicios prestados a los Beneficiarios de la Oferta de regalo, y el Establecimiento es el único responsable en este sentido.

Si desea obtener más información sobre la recopilación y el tratamiento de sus datos personales, así como sobre el ejercicio de sus derechos, consulte la Política de Privacidad de Relais & Châteaux, disponible en el Sitio en https://www.relaischateaux.com/es/p/legal#personnal

Artículo 20 Derecho aplicable

Las presentes CGV están sujetas al derecho francés sin perjuicio de la posibilidad de que el Cliente o el Beneficiario que tenga su residencia habitual en un Estado miembro de la Unión Europea distinto de Francia pueda aplicar otras disposiciones obligatorias más protectoras de dicho Estado miembro.

La información contractual se presenta en francés y las Ofertas de regalo puestas a la venta cumplen la normativa francesa. Si fuera necesario, es responsabilidad del cliente extranjero comprobar con las autoridades locales la posibilidad de uso del producto que desea encargar. RCE no se hace responsable del posible incumplimiento de las normas de un país extranjero en el que se entreguen los Cheques y las Cajas.

Si se traducen las presentes CGV/GCU y surge un conflicto entre la versión francesa y las versiones traducidas, prevalecerá la versión francesa.

Artículo 21 Resolución de disputas

RCE se adhiere al Mediador de Turismo y Viajes para disputas de consumidores relacionadas con un Pedido efectuado a RCE. Toda disputa debe ser presentada por adelantado y por escrito al Departamento de Reclamaciones de RCE - 58/60, rue de Prony - 75017 París. Si no se llega a un acuerdo amistoso con RCE, el Cliente podrá ponerse en contacto de forma gratuita con el Mediador de Turismo y Viajes, cuyos datos y formas de contacto están disponibles en su página web: www.mtv.travel. La mediación es un proceso de resolución amistosa de conflictos que es gratuito, confidencial y rápido y que el Cliente y/o RCE son libres de aceptar o interrumpir en cualquier momento. El mediador de consumo es una persona independiente cuya misión es proponer una solución al conflicto existente entre el profesional y el consumidor mediante un pronunciamiento que el Cliente y/o RCE son libres de aceptar o rechazar.

De conformidad con el artículo 14 del Reglamento (UE) n.º 524/2013, la Comisión Europea ha creado una plataforma de resolución de litigios en línea que facilita la resolución extrajudicial independiente de litigios en línea entre consumidores y profesionales en la Unión Europea.

Puede acceder a esta plataforma en el siguiente enlace: https://webgate.ec.europa.eu/odr/

De no llegarse a una solución amistosa, las partes podrá someter el litigio a un tribunal competente.

POR EXCEPCIÓN, EN CASO DE QUE EL CLIENTE ACTÚE EN CALIDAD DE COMERCIANTE, EL LITIGIO SE SOMETERÁ EXCLUSIVAMENTE A LOS TRIBUNALES COMPETENTES DENTRO DE LA JURISDICCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIÓN DE PARÍS.

Garantía legal

De conformidad con el artículo L. 217-15 del Código de Consumo, a continuación se reproducen las disposiciones relativas a la garantía de conformidad y los vicios ocultos que se derivan de los artículos L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 y L. 217-16 del Código de Consumo y de los artículos 1641 y 1648, apartado 1 del Código Civil.

Artículo L.217-4 del Código de Consumo

El vendedor entrega un bien de conformidad con las disposiciones del contrato y es responsable de cualquier falta de conformidad existente en el momento de la entrega.
También será responsable de los defectos de conformidad derivados del embalaje, las instrucciones de montaje o la instalación, si así lo estipula el contrato o si se ha llevado a cabo bajo su responsabilidad.

Artículo L.217-5 del Código de Consumo

El bien está en conformidad con las disposiciones del contrato:
1° Si es apto para el uso que habitualmente se espera de un bien similar y, si procede:
- si se corresponde con la descripción dada por el vendedor y tiene las cualidades que el vendedor ha presentado al comprador en forma de muestra o modelo;
- si posee las cualidades que un comprador puede esperar legítimamente de las declaraciones públicas del vendedor, del productor o de su representante, especialmente en lo relacionado con la publicidad o el etiquetado;
2° O si tiene las características definidas de común acuerdo entre las partes o es apto para cualquier uso especial solicitado por el comprador, notificado por el vendedor y que este último ha aceptado.

Artículo L.217-12 del Código de Consumo

La acción resultante de la falta de conformidad prescribirá a los dos años de la fecha de entrega del bien.

Artículo L.217-16 del Código de Consumo

Cuando el comprador solicite al vendedor, en el plazo de la garantía comercial concedida en el momento de la adquisición o reparación de un bien mueble, una reparación cubierta por la garantía, el periodo de inmovilización de al menos siete días deberá añadirse a la duración de la garantía pendiente de ejecución.
Este plazo se calculará partir de la fecha de la solicitud de intervención del comprador o de la fecha de puesta a disposición de los bienes en cuestión para su reparación, si dicha disponibilidad es posterior a la solicitud de intervención.

Artículo 1641 del Código Civil

El vendedor está obligado por garantía a cubrir los defectos ocultos del bien vendido y por los que es inadecuado para el uso previsto, o que reducen tanto dicho uso que el comprador no lo habría adquirido, o por el que habría abonado un precio inferior de haberlos conocido.

Artículo 1648, apartado 1 del Código Civil

El comprador debe iniciar la acción resultante de los defectos fundamentales en un plazo de dos años a partir de la fecha en que detecte el defecto.