

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTES DE RELAIS & CHATEAUX ENTREPRISE**

Les chèques cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux en Euro, Livre Sterling, Dollar des Etats-Unis d'Amérique et Franc Suisse, et les Coffrets CRÉATION Relais & Châteaux sont commercialisés par Relais & Châteaux Entreprise (RCE), société par actions simplifiée au capital social de 1.024.515 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 402 003 404, dont le siège social est situé 58-60 rue de Prony à 75017 Paris.

RCE exerce l'activité d'agent de voyages et respecte la réglementation applicable à son activité, est immatriculée au Registre des opérateurs de Voyage et de Séjours sous le numéro IM07510112 auprès d'Atout France – 79-81, rue de Clichy – 75009 Paris, justifie d'une garantie financière auprès de l'APST – 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France et est assurée auprès d'HISCOX – 12 quai des queyries CS 41177 33072 Bordeaux.

Pour contacter RCE : Téléphone : +33(0) 1 77 48 14 88 (prix d'un appel local) - E-mail : [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com).

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées « **CGV** ») s'appliquent aux ventes en ligne de Chèques cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux en Euro, Livre Sterling, Dollar des Etats-Unis d'Amérique et Franc Suisse, et de Coffrets CRÉATION Relais & Châteaux ci-après désignés « **Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION** », tant en France qu'à l'étranger.

### **Article 1 – Application des conditions générales de vente (CGV)**

Les CGV sont mises en ligne sur le site [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) (ci-après dénommé le « **Site** ») et téléchargeables par le client à l'adresse suivante : [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv\\_gift\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_fr.pdf). Elles sont adressées par voie postale, e-mail ou télécopie à tout client qui en fait la demande ou qui passe commande.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant la validation de la commande. La validation de la commande vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus et catalogues émis par RCE et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de RCE, prévaloir sur les CGV.

Toute condition contraire opposée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à RCE, quel que soit le moment où elle aura été portée à sa connaissance.

Le fait que RCE ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Les CGV pouvant être modifiées régulièrement et à tout moment, le client est invité à les consulter régulièrement. La version applicable au contrat conclu avec RCE est celle en vigueur à la date de validation de la commande.

### **Article 2 – Caractéristiques des produits**

Conformément aux articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation, les caractéristiques essentielles et les prix des biens et services vendus par voie électronique sont disponibles sur le Site.

Par ailleurs, lorsque le contrat est conclu à distance, le client reçoit, conformément à l'article L.221-11 du Code de la consommation, les informations prévues à l'article L.221-5 du Code de la consommation, préalablement à la conclusion de la vente et notamment au moyen des présentes CGV.

### **Article 3 – Entrée en vigueur ; Durée et conservation du contrat**

Le présent contrat entre en vigueur à la date de validation de la Commande telle que définie à l'article 4.

Le contrat est conclu pour la durée nécessaire à la fourniture des produits, jusqu'à l'extinction des garanties et obligations dues par le Vendeur.

Conformément à l'article L 213-1 du Code de la consommation et au Décret n°2016-884 du 29 juin 2016,, les contrats d'un montant supérieur à 120 € seront conservés par RCE pour une durée de 10 ans.

## Article 4 – Commandes et étapes de conclusion de la vente en ligne

Afin de réaliser la Commande, le client devra obligatoirement suivre les étapes suivantes :

1. Composer l'adresse du Site ;
2. Suivre les instructions du Site et en particulier, les instructions nécessaires à l'ouverture d'un compte client ;
3. Remplir le formulaire de commande. En cas d'inactivité prolongée de la connexion, il est possible que la sélection choisie par le client avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le client est alors invité à reprendre sa sélection depuis le début.
4. Vérifier les éléments de la commande et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs ;
5. Valider la commande, le prix total et le prix tout compris
6. Suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour payer le prix tout compris.

Le client reçoit également par voie électronique et sans délai un accusé de réception valant confirmation de la commande. Il reçoit également par la suite par voie électronique la confirmation de l'expédition de la commande.

La livraison aura lieu à l'adresse de livraison indiquée par le client lors de la commande.

RCE s'engage à honorer la commande uniquement dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité, RCE s'engage à en informer le client.

Toutefois, conformément à l'article L122-1 du Code de la consommation, RCE se réserve le droit de refuser la commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige avec le client concernant le paiement d'une commande antérieure.

## Article 5 – Modalités d'utilisation des produits

Les Coffrets CRÉATION sont valables deux ans à compter de leur date d'activation dans une sélection d'établissements Relais & Châteaux, dont la liste est mise à jour régulièrement et est consultable sur le Site, dans la rubrique « Coffrets CRÉATION » ou auprès du service commercial de RCE. La date de validité des Coffrets CRÉATION est consultable sur l'espace bénéficiaire du Site.

La liste des établissements est susceptible d'évoluer pendant la durée de validité du Coffret. Dès réception de son Coffret CRÉATION, le bénéficiaire est invité à se rendre sur le Site afin de consulter les mises à jour.

Les Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux :

- ne peuvent en aucun cas être échangés, notamment contre des espèces.
- sont sous l'entière responsabilité du porteur, notamment en cas de perte ou de vol.
- doivent impérativement être utilisés pendant leur période de validité.

Le bénéficiaire a néanmoins la possibilité, jusqu'à la date limite d'utilisation initiale, de prolonger la validité des chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION moyennant des frais de prolongation ([voir les conditions ici](#))

Passé ce délai, les chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION seront définitivement inutilisables.

En cas de non-utilisation dans les délais indiqués, perte, vol ou destruction d'un Chèque ou Coffret cadeau CRÉATION, ni l'acheteur, ni le bénéficiaire ne pourront prétendre à un quelconque remboursement.

Les Chèques cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux en Euro, Livre Sterling, Dollar des Etats-Unis d'Amérique et Franc Suisse :

- sont valables et cumulables dans tous les établissements adhérant à l'Association figurant sur le site [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com);
- sont échangeables uniquement contre une prestation d'une valeur équivalente à celle indiquée en Euro, Livre Sterling, Dollar des Etats-Unis d'Amérique et Franc Suisse au recto.

Dans le cas où le montant des Chèques cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux ne serait pas suffisant pour régler la prestation, la différence doit être réglée à l'établissement selon les conditions habituelles.

## Article 6 – Modification de la commande

Les commandes ne sont définitives qu'après versement intégral du prix, par le client, lequel a préalablement pris connaissance et accepté les présentes CGV.

RCE n'est lié par les commandes prises par ses représentants ou employés que sous réserve d'une confirmation écrite et signée du client et du versement intégral du prix.

L'expédition des Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux étant effectuée dès le règlement par le client de la somme exigible, aucune annulation de commande ne peut être acceptée, à l'exception des cas visés aux articles 4, 5, 6 et 7 des présentes CGV.

## Article 7 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation dans les conditions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation et par le biais du formulaire mis à sa disposition par RCE. Le délai de 14 jours se compte en jours calendaires suivant la date de réception ou du retrait de la commande. Dans le cas où le délai expire un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Lors de l'exercice de ce droit, les frais de retour sont à la charge du client. Seuls les Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux retournés dans le délai indiqué ci-dessus et en parfait état pourront être remboursés.

Dans le cas où le client exerce son droit de rétractation, les Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION cadeaux devront être retournés dans les 14 jours suivant la notification de la rétractation ([télécharger le formulaire ici](#)) à RCE à l'adresse suivante :

Relais & Châteaux Entreprise

Service Commercial

58-60, rue de Prony

75017 Paris

Tout retour effectué dans les conditions du présent article donnera lieu au remboursement de la totalité de la somme versée par le client dans un délai de 14 jours à compter de la réception du retour du produit par RCE.

Si le paiement a été effectué par paiement par carte bancaire via le Site, le remboursement consistera en un re-crédit du compte de la carte bancaire ayant servi au paiement.

Si le paiement a été effectué par virement bancaire, le remboursement consistera en un re-crédit du compte ayant procédé au paiement.

## Article 8 Livraison

### 8.1 Modalités

La livraison est effectuée après réception du versement intégral du prix, au choix du client :

- Soit par la remise directe du Coffret et/ou Chèque CRÉATION Relais & Châteaux au client, lors du retrait dans un point de vente.

- Soit par envoi aux frais du client.

L'envoi de la commande peut être effectué, au choix du client et à ses frais, à son adresse personnelle ou directement aux bénéficiaires nommément désignés et identifiés. Le montant des frais de livraison dépend du montant de la commande et du mode de livraison. Le client est seul responsable d'un défaut de livraison dû à un manque d'indication lors de la commande.

Les détails et coûts de livraison sont [disponibles ici](#). En tout état de cause, le montant des frais de livraison est indiqué au client avant la validation de la commande.

### 8.2 Délais

Les délais de livraison sont disponibles sur le Site et peuvent varier en fonction de la disponibilité des biens ayant fait l'objet de la commande. Ils s'entendent en jours ouvrés et correspondent aux délais moyens de préparation et d'acheminement de la commande sur le territoire. Ils sont déterminés en fonction de la zone de livraison.

Les délais de livraison courent à compter de la date de confirmation de la commande par le vendeur pour les paiements par carte bancaire en ligne et à compter de l'encaissement du règlement pour les autres moyens de paiement. L'expédition des

Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux interviendra dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la réception par le service commercial de RCE du bon de commande et du montant exigible.

Un défaut de livraison dans les délais impartis entraîne la restitution du prix réglé à la commande, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages-intérêts.

Le client ne pourra dénoncer le contrat que si le dépassement de la date limite de livraison par RCE est dû à un cas de force majeure.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure déchargeant RCE de son obligation de livrer : la guerre, les attentats, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents qui se situent en France ou dans le pays de livraison ou de la commande, l'impossibilité pour lui-même d'être approvisionné.

En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le client est à jour de ses obligations envers RCE, quelle qu'en soit la cause.

## **Article 9 – Réclamations / Retours**

### **9.1 Réclamations**

Réclamation liée au transport :

Le client devra contrôler le produit lors de la livraison et devra, le cas échéant, mentionner sur le bordereau du transporteur toutes les réserves constatées en cas de dommages concernant le produit livré. Le client devra en avvertir par écrit RCE avec la copie du bordereau dans les 48 heures à compter de la réception du produit.

En l'absence de réserves sur le bordereau et d'information dans les délais à RCE, le produit est réputé livré en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation auprès de RCE.

Réclamation liée à la non-conformité du produit par rapport aux indications figurant sur le bon de commande:

Les réclamations sur la non-conformité d'un Chèque ou Coffret cadeau CRÉATION Relais & Châteaux livré au produit commandé doivent être formulées par lettre recommandée avec avis de réception à RCE, dans les sept jours suivant l'arrivée des Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être acceptée.

Les réclamations doivent être adressées :

- soit par email à l'adresse suivante :

- soit par courrier en lettre recommandée avec accusé réception, à l'adresse suivante : Service Réclamations – 58-60, rue de Prony – 75017 Paris

### **9.2 Retours**

Tout retour de Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux non conformes doit faire l'objet d'un accord formel entre RCE et le client. En cas de non-conformité des Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux livrés, dûment constatés par RCE dans les conditions prévues ci-dessus, le client pourra obtenir, au choix, le remplacement gratuit ou le remboursement des produits.

## **Article 10 – Conditions de réservations des Coffrets CRÉATION**

Le client ou bénéficiaire auquel il est remis une liste des établissements participants ou qui consulte le Site rubrique « Coffrets CADEAUX », prend directement contact avec l'établissement de son choix pour effectuer sa réservation. Chaque Coffret CRÉATION donne droit à une prestation utilisable dans un établissement Relais & Châteaux participant au programme CRÉATION du coffret cadeau correspondant.

Le Coffret CRÉATION n'inclut pas le transport jusqu'au lieu de l'établissement sélectionné.

Dans le cas où la prestation inclut un ou des repas, les menus de ceux-ci sont fixés par l'établissement, le bénéficiaire n'ayant pas la possibilité de choisir parmi l'ensemble des plats proposé à la carte.

Le bénéficiaire est informé de ce que la valeur de la ou les prestation(s) peut être différente du prix de vente du Coffret CRÉATION.

Il est recommandé de réserver le plus tôt possible afin de bénéficier d'un large éventail de dates.

Le Coffret CRÉATION est valable tous les jours de la semaine y compris les week-ends (sauf coffret cadeau spécifique semaine) sous réserve des disponibilités et dates d'ouverture de l'établissement. L'établissement participant reste totalement

maître des dates d'ouverture et de fermeture des Coffrets cadeaux CRÉATION à la réservation en fonction de ses disponibilités, et ce, même dans les périodes spécifiées dans la liste des établissements participants.

L'établissement participant peut dans certains cas refuser les Coffrets CRÉATION à certaines dates. Le client ou bénéficiaire en est alors informé en consultant la liste des établissements participants sur l'espace bénéficiaire présent sur le Site.

Concernant les établissements participants et leurs dates d'acceptation des Coffrets, seules les informations contenues sur le Site font foi.

Dans l'hypothèse où l'établissement participant n'aurait pas de chambre correspondante à la catégorie de chambre incluse dans la prestation, le client ou bénéficiaire peut se voir proposer une chambre ou suite de catégorie supérieure moyennant un supplément que le client ou bénéficiaire règlera directement sur place.

Le client ou bénéficiaire doit effectuer sa réservation auprès de l'établissement participant de son choix en indiquant que celle-ci s'effectue dans le cadre d'un coffret CRÉATION et préciser le type de prestation dont il est bénéficiaire. Au moment de sa réservation le client ou bénéficiaire devra communiquer à l'établissement le numéro présent au dos de son bon cadeau (carte cadeau ou chèque cadeau).

Par ailleurs, les conditions de réservation ou d'annulation sont celles de l'établissement. Ce dernier pourra par exemple demander les coordonnées bancaires du client ou bénéficiaire pour confirmer la réservation. Tout changement ou annulation d'une réservation préalablement confirmée ne pourra donc se faire qu'avec l'accord de l'établissement et selon les conditions spécifiques de ce dernier. Au moment de sa réservation, le client ou bénéficiaire doit être informé des conditions de réservation et d'annulation en vigueur dans l'établissement participant choisi.

L'établissement pourra demander le paiement de la taxe de séjour au bénéficiaire lors de son séjour.

Le bénéficiaire doit présenter à l'établissement participant l'original du bon cadeau (carte cadeau ou chèque cadeau) dès son arrivée dans cet établissement.

Il est recommandé de conserver une preuve d'achat en cas de problème d'activation du coffret cadeau.

L'établissement Relais & Châteaux dans lequel séjourne le client est seul responsable de la bonne exécution de la prestation.

## **Article 11 – Prix et facturation**

### **11.1 Prix**

Les prix sont indiqués en Euro toutes taxes comprises, frais de port inclus, sur le Site, rubrique « Coffrets CADEAUX ».

Les prix pour les Chèques CRÉATION en Livre Sterling, Dollar des Etats-Unis d'Amérique et Franc Suisse, sont indiqués en Euro sur le Site après conversion selon le taux de change de la Banque de France (parités fin de mois). Le taux de change applicable sera actualisé mensuellement au premier jour ouvrable de chaque mois.

Au moment de la validation de la commande, le prix à payer s'entend toutes taxes comprises.

Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande.

Les frais de port sont à la charge du client et sont facturés en supplément et indiqués avant la validation de la commande

RCE assure le règlement des Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux directement auprès des établissements de l'Association Relais & Châteaux.

Les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site restent à la charge exclusive du client.

La durée de validité des offres et prix est déterminée par l'actualisation du site.

### **11.2 Facturation**

Une facture est établie pour chaque livraison et délivrée au moment de celle-ci.

## **Article 12 – Paiement**

L'acquisition des Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux est réalisée contre paiement par le client du prix applicable selon le barème figurant sur le bon de commande.

Les Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux ainsi que les charges opérationnelles sont payables au comptant.

La facture est libellée en Euro.

Les Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux sont des paiements d'ordre et pour compte et, de ce fait, ne sont pas soumis à la TVA. Seuls les charges opérationnelles et les éléments de packaging sont soumis à la TVA. Le prix est payable comptant, en totalité, et conditionne l'envoi de la commande. Il doit être réceptionné par RCE au plus tard 3 (trois) mois suivant la passation de la commande. Passé ce délai, la commande est automatiquement annulée.

Le paiement du prix TTC par le client s'effectue par l'intermédiaire de l'un des moyens de paiements suivants : carte bancaire ; virement bancaire ou chèque.

Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, la transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du client après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire utilisée par le client.

Conformément à l'article L132-2 du code monétaire et financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le client autorise le RCE à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au prix TTC.

A cette fin, le client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le client communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte bleue ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Dans le cas où le débit du prix TTC serait impossible, la vente serait immédiatement résolue de plein droit et la commande serait annulée.

RCE met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le Site. Pour plus d'informations concernant vos données personnelles nous vous invitons à consulter l'article 16 « Protection des données » des présentes conditions générales de vente.

### **Article 13 – Propriété Intellectuelle**

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

### **Article 14 – Caractère exécutoire**

Si l'une quelconque des clauses des présentes CGV est déclarée nulle et non applicable, cette déclaration n'affectera en rien la validité et le caractère exécutoire des autres stipulations des CGV.

### **Article 15 – Garantie**

RCE est soumis aux conditions de garanties légales prévues aux articles L 217-4 ; L217-5 et L 217-12 du code de la consommation et aux articles 1641 et 1648 du code civil.

### **Article 16 – Protection des données**

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

- Assurer la gestion et le suivi des commandes et livraisons de produits (Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux) du client ;
- Gestion et suivi de la relation client et des réservations ;
- Gestion et suivi du programme de fidélisation ;
- Envoyer des newsletters et/ou alertes et informations concernant Relais & Châteaux et des prospections commerciales ;
- Amélioration et personnalisation de ses services ;
- Analyse de la satisfaction et enquêtes ;

- Sélection, segmentation et profilage marketing,
- Gérer le paiement en ligne de la commande du client ;
- Gestion des impayés et du contentieux ;
- Répertorier les incidents de paiements et prévenir leur survenance ;
- Gérer le droit de rétractation du client ;
- Gestion des demandes, réclamations et retours du client ;
- Gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- Pilotage, statistiques et reporting.

Les données marquées d'un astérisque sur les formulaires de collecte sont obligatoires. Dans le cas où ces champs ne seraient pas remplis, la gestion des commandes des produits CRÉATION Relais & Châteaux du Client sera plus difficile à gérer voire impossible et leur livraison ou utilisation pourraient en être affectée.

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

Les données relatives aux commandes sont destinées à RCE, responsable de traitement à ses services habilités, à l'Association Relais & Châteaux et ses filiales, ainsi qu'aux éventuels sous-traitants de Relais & Châteaux et partenaires.

Lorsqu'il procède directement à la réservation auprès de l'établissement de son choix dans le cadre de l'utilisation de son coffret cadeau, le client devra communiquer, ce qu'il accepte, des données le concernant et nécessaires à l'exécution de la réservation auprès de cet établissement, que celui-ci soit établi dans l'Union Européenne ou hors Union Européenne.

Les données concernant le Client sont conservées le temps de validité du coffret ou du chèque CREATION (soit deux ans à compter de leur activation) augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription. Les données peuvent également être traitées à des fins de marketing et ce pendant une durée de 3 ans après l'achat du Coffret ou Chèque CREATION sauf opposition du Client.

Les données des prospects n'ayant pas commandé sont conservées 3 ans à partir du dernier contact entrant à des fins de prospection commerciale.

Toute personne concernée par le traitement dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement des données la concernant, ainsi que d'un droit d'opposition notamment à la prospection commerciale.

Par ailleurs, le client dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à tiers qui sera désigné par Décret.

La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice de ses droits s'effectuent par courrier électronique à l'adresse [cil@relaischateaux.com](mailto:cil@relaischateaux.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Relais & Châteaux Entreprise (RCE), CIL, 58-60 rue de Prony, 75017 Paris (France), accompagné d'un titre d'identité signé.

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

## **Article 17 – Loi Applicable**

Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises à la loi française.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et les Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux proposés à la vente sont conformes à la réglementation française. Le cas échéant, il appartient au client étranger de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit qu'il envisage de commander. La responsabilité de RCE ne saurait être engagée en cas de non-respect de la réglementation d'un pays étranger où les Chèques et Coffrets cadeaux CRÉATION Relais & Châteaux sont livrés.

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

## **Article 18 –Règlement des Litiges**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, RCE adhère au système de médiation MEDICYS pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès de RCE. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige doit être exposé préalablement par écrit au Service Réclamations de RCE – 58/60, rue de Prony – 75017 Paris. A défaut de règlement amiable avec RCE, le Client pourra saisir Medicys par email [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr) ou par courrier postal : Médicys - 73 Boulevard de Clichy - 75009 Paris.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

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