



## **INFORMAÇÃO PRÉVIA**

Ao adquirir um serviço de viagem, beneficia dos direitos concedidos pelo [Código do Turismo](#). O prestador de serviços e o revendedor são totalmente responsáveis pela correta execução do serviço de viagem.

Além disso, tal como exige a lei, o revendedor dispõe de uma proteção para reembolsar os seus pagamentos em caso de insolvência. Esta proteção é subscrita através da APST. Os viajantes podem contactar este organismo se lhes forem recusados serviços devido à insolvência do revendedor.

Para mais informações sobre os seus direitos, pode consultar o parágrafo abaixo «Direitos essenciais previstos pelo Código do Turismo».

### **Direitos essenciais previstos pelo Código do Turismo:**

Os Beneficiários ou Clientes receberão todas as informações essenciais sobre o serviço de viagem antes de concluir o contrato de viagem. O prestador dos serviços e o revendedor são responsáveis pela correta execução do serviço de viagem. Os viajantes recebem um número de telefone de emergência ou os dados de um ponto de contacto que lhes permitem contactar o prestador de serviços ou o revendedor.

Os viajantes podem ceder o seu serviço de viagem a outra pessoa, através de um aviso prévio razoável e, eventualmente, caso pague encargos suplementares. O valor do serviço de viagem só pode aumentar se existir um aumento nos custos específicos e se esta possibilidade for explicitamente prevista no contrato e não pode, em caso algum, ser modificado menos de vinte dias antes do início da viagem. Se o acréscimo do preço ultrapassar 8 % do preço do serviço de viagem, o viajante pode rescindir o contrato. Se o prestador de serviços se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem o direito a uma redução de preço em caso de diminuição dos custos correspondentes. Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar encargos de rescisão e serem totalmente reembolsados dos pagamentos efetuados se um dos elementos essenciais do contrato, para além do preço, sofrer uma grande alteração. Se, antes do início da prestação de serviços, o profissional responsável a anular, os viajantes podem obter um reembolso e uma indemnização, caso se aplique. Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar encargos de rescisão antes do início da prestação de serviços em caso de circunstâncias excepcionais, por exemplo, se existirem problemas graves para a segurança no local de destino que podem afetar a viagem. Além disso, os viajantes podem, a qualquer momento antes do início da viagem, rescindir o contrato através do pagamento de encargos de rescisão apropriados e justificáveis. Se, após o início da viagem, elementos importantes desta não puderem ser fornecidos como previsto, devem ser propostos aos viajantes outros serviços apropriados, sem despesas suplementares. Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar encargos de rescisão se os serviços não forem executados em conformidade com o contrato, se isso perturbar consideravelmente a execução da viagem e se o prestador de serviços não resolver o problema. Os viajantes também têm direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização em caso de incumprimento ou má execução do serviço de viagem. O prestador de serviços ou o revendedor devem prestar auxílio se o viajante estiver com dificuldades. Se prestador de serviços ou o revendedor se tornarem insolventes, os montantes pagos serão reembolsados.

Para consultar o Código do Turismo: <https://www.legifrance.gouv.fr>

# CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA E DE UTILIZAÇÃO DAS OFERTAS RELAIS & CHÂTEAUX

## Introdução:

As ofertas Relais & Châteaux são comercializadas pela Relais & Châteaux Entreprise («RCE»), sociedade por ações simplificada com capital social de 1 024 515 Euros, inscrita no Registo do Comércio e das Sociedades de Paris com o número B 402 003 404, cuja sede se situa em 58-60 rue de Prony, 75017, Paris.

A RCE exerce a atividade de agente de viagens, está inscrita no Registo dos Operadores de Viagens e de Estadias com o número IM075110112 através da Atout France – 79-81, rue de Clichy – 75009 Paris, é detentora de uma garantia financeira junto da APST – 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France e é segurada pela HISCOX – 12 quai des Queyries, CS 41177, 33072 Bordeaux.

Para contactar a RCE: Telefone: +33(0) 1 77 48 14 88 (valor de uma chamada local) - E-mail: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com).

As presentes condições gerais de venda (doravante designadas «CGV») e de utilização (doravante designadas «CGU») aplicam-se (i) às Encomendas de Cheques-oferta Relais & Châteaux denominados em Euros, Libra Esterlina, Dólar Americano e Franco Suíço (doravante denominados «Cheque(s)») e Caixas Relais & Châteaux, sob a forma de caixa física («Caixa Física») ou sob a forma de caixa eletrónica («Caixa Eletrónica») (doravante denominados em conjunto «Caixa(s)») e (ii) à utilização dos Cheques e Caixas. Os Cheques e as Caixas são doravante designados, juntos ou individualmente, «Oferta(s)».

## Artigo 1 Definições

**Beneficiário:** designa a pessoa singular maior à qual é entregue uma ou várias Oferta(s) pelo Cliente ou a pedido do Cliente para serem utilizadas por ele para aproveitar serviços fornecidos por um Estabelecimento.

**CGV/CGU:** tem o significado definido na Introdução.

**Cheque:** tem o significado definido na Introdução e designa o documento em papel que estabelece o crédito do Beneficiário perante um Estabelecimento até ao limite do montante do cheque. O Cheque é encomendado e pode ser utilizado num Estabelecimento segundo as condições previstas nas CGV/CGU.

**Cliente:** designa qualquer pessoa singular ou coletiva que Encomenda uma Oferta segundo as condições previstas nas CGV/CGU.

**Caixa:** tem o significado definido na Introdução e designa o documento em papel ou em formato eletrónico que estabelece o crédito do Beneficiário perante um Estabelecimento para um conjunto de serviços previstos para cada Caixa (noites, refeições, cuidados, etc.). A Caixa é encomendada e pode ser utilizada segundo as condições previstas nas CGV/CGU no Estabelecimento ou de um dos Estabelecimentos indicado(s) na Caixa.

**Encomenda:** designa a encomenda, por parte do Cliente, de um Cheque ou Caixa segundo as condições previstas nas CGV/CGU.

**Estabelecimento:** designa um estabelecimento membro da associação Relais & Châteaux onde pode ser utilizado um Cheque e, em alguns casos, uma Caixa.

## **Artigo 2           Aplicação das condições gerais de venda e de utilização (CGV/CGU) ao Cliente e ao Beneficiário**

As presentes CGV e CGU aplicam-se:

- Por um lado, tratando-se das CGV, à venda de Ofertas efetuadas em França e no estrangeiro, através de canais de venda Relais & Châteaux, ou seja:
  - Online, no site editado pela RCE;
  - Por telefone ou correio, através do serviço comercial da RCE;
  - Numa loja física explorada pela Relais & Châteaux.Em caso de uma venda de Ofertas efetuada numa loja física ou num site de venda online explorado por terceiros, o Cliente é convidado a consultar as condições gerais de venda dos referidos terceiros, que serão aplicáveis.
  
- Por outro lado, tratando-se das CGU, à utilização de Ofertas independentemente do canal de venda através do qual a Oferta foi adquirida, ou seja:
  - Online, no site editado pela RCE;
  - Por telefone ou correio, através do serviço comercial da RCE;
  - Numa loja física explorada pela Relais & Châteaux; ou
  - Numa loja física ou num site de venda online explorado por terceiros.

As presentes CGV/CGU têm, igualmente, como vocação gerir as relações entre a RCE e:

- Por um lado, os Clientes que adquirem uma Oferta;
- Por outro lado, tratando-se das CGU, os Beneficiários que, depois de ficarem na posse de uma Oferta, pretendem utilizá-la efetuando uma reserva num Estabelecimento.

A Encomenda de um Cheque ou Caixa por parte do Cliente e as condições da sua utilização por parte do Beneficiário são geridas pelas presentes CGV/CGU.

Os Cheques ou Caixas não podem ser utilizados por um menor que não esteja acompanhado por uma pessoa com poder parental.

O contrato entre a RCE e o Cliente, por um lado, e o entre a RCE e o Beneficiário, por outro, é composto (i) pelas presentes CGV/CGU, (ii) pelas condições específicas aplicáveis à Caixa ou ao Cheque objeto da Encomenda do Cliente e (iii) se for o caso, pelas exigências específicas do Cliente ou Beneficiário que a RCE aceitou.

As presentes CGV/CGU, bem como as suas evoluções posteriores, estão disponíveis online no site [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) (doravante denominado «**Site**») e podem ser descarregadas no seguinte endereço: [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv\\_gift\\_pt.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_pt.pdf). Acompanham qualquer correio eletrónico de confirmação de Encomenda dirigido ao Cliente após uma compra por telefone através do serviço comercial da RCE. Além disso, poderão ser enviadas por correio, e-mail ou fax, a qualquer pessoa que o pedir (pedido a enviar por correio para a morada da sede da RCE indicada no cabeçalho das presentes ou por e-mail para: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)), e também poderão ser entregues, mediante pedido, em qualquer loja física explorada pela Relais & Châteaux. Um extrato das referidas CGV/CGU figura, por fim, no verso das notas de encomenda em papel utilizadas no âmbito das Encomendas à distância efetuadas por correio eletrónico ou postal através do serviço comercial da RCE, bem como no interior das Caixas Físicas.

A utilização do Site e da Conta de cliente é regida pelas Condições Gerais de Criação de Conta disponíveis no Site.

As CGV aplicam-se apenas às Encomendas de Ofertas. Em relação a qualquer outro produto ou serviço comercializado no Site, o Cliente deve consultar as condições gerais de venda aplicáveis, que podem ser consultadas no Site.

O Cliente declara ter tomado conhecimento das presentes CGV/CGU antes da validação da sua Encomenda (no caso de uma compra à distância) ou do pagamento da sua compra (no caso de uma compra numa loja física). A validação da Encomenda (no caso de uma compra à distância) ou o pagamento do preço (no caso de uma compra numa loja física) corresponde, então, à aceitação sem restrições nem reservas das presentes CGV/CGU, bem como das condições particulares aplicáveis à Caixa ou ao Cheque objeto da Encomenda do Cliente, excluindo todos os outros documentos, como prospectos e catálogos emitidos pela RCE e que apenas possuem um valor indicativo.

O facto de a RCE não aproveitar, numa determinada altura, qualquer uma destas condições não pode ser interpretado como uma renúncia, posteriormente, a qualquer uma das referidas condições.

As CGV/CGU podem ser alteradas regularmente e a qualquer momento. A versão aplicável ao contrato celebrado com a RCE é a que está em vigor na data de validação da encomenda pelo Cliente.

## **I- Condições Gerais de Venda (CGV)**

### **Artigo 3 Características dos produtos e serviços**

Em conformidade com os artigos L. 111-1 e L. 111-2 do Código do Consumo e com os artigos L. 211-8, L. 211-9 e R. 211-4 do Código do Turismo, as características principais dos serviços, em particular dos serviços de viagem, e os preços dos bens e serviços vendidos por via eletrónica estão disponíveis no Site, são comunicados ao Cliente aquando da Encomenda e são confirmados no aviso de receção da Encomenda. O valor das Ofertas está, além disso, afixado nas lojas físicas Relais & Châteaux.

As informações previstas no artigo L. 221-5 do Código do Consumo são comunicadas aos Clientes, em conformidade com o artigo L. 221-11 do Código do Consumo, antes da conclusão da Encomenda e, nomeadamente, através das presentes CGV.

### **Artigo 4 Entrada em vigor e duração**

O presente contrato entra em vigor:

- No caso de compra numa loja física explorada pela Relais & Châteaux: na data de compra da Oferta por parte do Cliente;
- No caso de compra online, no site editado pela RCE ou no caso de compra por telefone ou correio, através do serviço comercial da RCE: na data de Encomenda por parte do Cliente, como definido nos Artigos 5.1 e 5.2 abaixo.

As CGV são aplicáveis segundo os casos (i) até ao pagamento, por parte da RCE, da totalidade das somas pertencentes ao Estabelecimento no seguimento da utilização do Cheque ou Caixa ou (ii) até ao fim da validade do Cheque ou Caixa, prolongada, se for o caso, segundo as condições previstas no Artigo 12 abaixo.

### **Artigo 5 Etapas da Encomenda**

#### **5.1. Encomenda online**

Para realizar a Encomenda durante uma compra no Site, o Cliente deverá seguir as etapas seguintes:

1. Aceder ao Site;
2. Seguir as instruções do Site, e designadamente, criar uma Conta de cliente;
3. Verificar os elementos da Encomenda e, se for o caso, identificar e corrigir os erros;
4. Confirmar a Encomenda e o compromisso de pagar o valor;

5. Seguir as instruções do terminal de pagamento online para pagar o valor, sendo especificado que o valor pode, então, ser pago imediatamente por cartão bancário ou através da utilização de um serviço de fundos online disponível no Site ou de um site terceiro aceite como meio de pagamento no Site (como, por exemplo, Leetchi ou Le Pot Commun). O valor pode, além disso, ser pago de forma diferida, através do envio de um cheque (à ordem e para a morada indicada na fase de pagamento) ou através da realização de uma transferência bancária (para a conta indicada durante a fase de pagamento).

Em caso de pagamento imediato (através de cartão bancário ou de serviço de fundos online), após a confirmação do pagamento, o Cliente recebe, por via eletrónica e de imediato, um aviso de receção que serve de confirmação da Encomenda. Em caso de pagamento diferido (através de cheque bancário ou de transferência), o Cliente recebe este aviso de receção que serve de confirmação da Encomenda com a maior brevidade possível após receção do pagamento pela RCE.

Em caso de dificuldades na finalização da Encomenda e na transmissão do pagamento, o Cliente pode contactar o serviço comercial da RCE (+33(0) 1 77 48 14 88 - valor de uma chamada local). Este pode, então, ajudar o Cliente, se for necessário, ao recolher os dados do seu cartão bancário para finalizar a Encomenda em seu nome.

Em seguida, o Cliente também recebe por via eletrónica, para o endereço de e-mail indicado durante a Encomenda:

- Um ficheiro PDF correspondente à Caixa Eletrónica e contendo o código pessoal e a chave de ativação única necessária para a utilização da Caixa Eletrónica (doravante «voucher») ou
- A confirmação da expedição da Encomenda no caso de uma Caixa Física ou de Cheques. Neste caso, a entrega será feita na morada de entrega indicada pelo Cliente durante a sua Encomenda.

A RCE compromete-se a cumprir a Encomenda apenas dentro do limite dos stocks disponíveis. Em caso de indisponibilidade, a RCE compromete-se a informar o Cliente disso e a reembolsar-lhe o preço pago.

Contudo, em conformidade com o artigo L. 121-11 do Código do Consumo, a RCE reserva-se o direito de recusar a Encomenda se esta for anormal, realizada de má-fé ou por qualquer outro motivo legítimo e, em particular, quando existe um litígio com o Cliente relativamente ao pagamento de uma encomenda anterior.

## **5.2. Encomenda à distância realizada através do serviço comercial da RCE**

O Cliente também pode realizar uma Encomenda através do serviço comercial da RCE, que pode ser contactado de várias formas:

- Por telefone, através do +33(0) 1 77 48 14 88 (valor de uma chamada local);
  - Por mensagem eletrónica ([commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com));
  - Por correio, para a morada mencionada no cabeçalho das presentes.
- Durante uma compra **por telefone**, o Cliente deverá especificar qual a Oferta que pretende encomendar, indicar os seus dados e moradas de faturação e de entrega, o modo de entrega escolhido e pagar o valor da Oferta e das despesas de envio correspondentes através de cartão bancário, fornecendo as informações do seu cartão bancário ao operador. O fornecimento das informações do seu cartão bancário por parte do Cliente corresponde, então, à validação da sua Encomenda e à autorização de pagamento do valor indicado.

Em seguida, o Cliente recebe, por via eletrónica ou postal, uma confirmação de Encomenda com:

- Um resumo das características principais da Encomenda (nomeadamente o seu conteúdo e o seu preço);
  - Um exemplar das presentes CGV / CGU;
  - Um formulário de cancelamento.
- Durante um pedido de compra **por correio eletrónico** ou **por correio postal**, o Cliente deverá, numa primeira fase, solicitar o envio de uma nota de encomenda, especificando as modalidades segundo as quais pretende receber esta nota.

Em seguida, receberá a nota de encomenda, acompanhada de um extrato das presentes CGV / CGU, bem como de um formulário de cancelamento por parte do serviço comercial da RCE. Caber-lhe-á, então, preencher esta nota de encomenda e devolvê-la ao serviço comercial da RCE por e-mail ou correio postal; o envio da nota de encomenda preenchida pelo Cliente corresponde à validação da sua Encomenda. O Cliente deverá, nomeadamente, especificar na nota de encomenda a forma de pagamento escolhida - o valor pode ser pago através de cartão bancário, cheque ou transferência bancária - sendo especificado que:

- (i) em caso de pagamento por cartão bancário, o Cliente deverá contactar o serviço comercial da RCE (+33(0) 1 77 48 14 88, valor de uma chamada local) após o envio da sua nota de encomenda preenchida, para realizar o pagamento por telefone;
- (ii) em caso de pagamento por cheque, este deverá ser passado à ordem da RCE e anexado ao envio da nota de encomenda preenchida;
- (iii) em caso de pagamento por transferência bancária, o Cliente deverá realizar uma transferência para a conta bancária de que a RCE fornecerá os dados mediante simples pedido, especificando na indicação da transferência o nome ou a denominação social do Cliente.

A RCE só fica vinculada mediante confirmação da Encomenda por escrito e assinada pelo Cliente e, em todos os casos, mediante pagamento integral do preço.

Após a receção do pagamento por parte da RCE, a Oferta será expedida para o Cliente, para a morada indicada na nota de encomenda.

A RCE compromete-se a cumprir a Encomenda apenas dentro do limite dos stocks disponíveis. Em caso de indisponibilidade, a RCE compromete-se a informar o Cliente disso e a reembolsar-lhe o preço pago.

Contudo, em conformidade com o artigo L. 121-11 do Código do Consumo, a RCE reserva-se o direito de recusar a Encomenda se esta for anormal, realizada de má-fé ou por qualquer outro motivo legítimo e, em particular, quando existe um litígio com o Cliente relativamente ao pagamento de uma encomenda anterior.

### **5.3. Encomenda na loja**

Quando a Encomenda é realizada numa loja física, esta é concluída instantaneamente aquando do pagamento do preço por parte do Cliente (em dinheiro, cheque ou cartão bancário ou, em caso de uma venda numa loja pertencente a terceiros, de acordo com as modalidades de pagamento aceites pelos referidos terceiros).

## **Artigo 6 Preço e faturação**

### **6.1 Preço**

Os preços das Caixas só podem ser pagos em Euros ou em Francos Suíços, ao critério do Cliente, impostos incluídos. No Site, os seus montantes são exibidos na divisa escolhida pelo Cliente, a título indicativo, e estimados de acordo com a taxa de câmbio em vigor relativamente ao Euro ou ao Franco Suíço. Contudo, apenas os preços indicados em Euros ou em Francos Suíços são válidos.

Os Cheques são editados em Euros, Libras Esterlinas, Dólares Americanos e Francos Suíços. Os preços para os Cheques editados em Libras Esterlinas, Dólares Americanos e Francos Suíços são pagos em Euros ou em Francos Suíços no Site após conversão de acordo com a taxa de câmbio do Banco de França (paridades em fim do mês). A taxa de câmbio aplicável será atualizada mensalmente no primeiro dia útil de cada mês.

Na altura da validação da Encomenda, entende-se que o preço a pagar inclui impostos, exceto eventual aplicação de taxas turísticas que poderão ser cobradas como suplemento pelos Estabelecimentos.

As Ofertas são fornecidas segundo o preço em vigor na altura da realização da Encomenda.

Os portes de envio são da responsabilidade do Cliente e são faturados como suplemento e indicados antes da validação da Encomenda.

A RCE garante o pagamento das Ofertas diretamente com os Estabelecimentos.

As despesas de telecomunicações inerentes ao acesso ao Site permanecem da exclusiva responsabilidade do Cliente.

## **6.2 Faturação**

É realizada uma fatura por cada Encomenda.

Em caso de compra de uma Caixa Física ou de um Cheque, a fatura é enviada ao Cliente ao mesmo tempo que a entrega da sua Oferta. Em caso de uma Caixa Eletrónica, o correio eletrónico de confirmação de Encomenda enviado ao Cliente integra a fatura.

Em caso de uma compra à distância através do serviço comercial da RCE, a fatura será enviada ao Cliente por correio eletrónico para o endereço indicado durante a Encomenda.

A fatura é emitida em Euros ou em Francos Suíços.

## **Artigo 7 Pagamento**

A aquisição das Ofertas é realizada mediante pagamento por parte do Cliente do valor aplicável segundo a tabela que se encontra no Site ou na nota de encomenda ou os preços afixados nas lojas.

As Ofertas, bem como as despesas operacionais, têm de ser pagas a pronto.

As Ofertas são pagamentos por conta de terceiros e, por conseguinte, não estão sujeitas a IVA. Apenas as despesas operacionais e os elementos de embalagem estão sujeitos a IVA.

O preço deve ser pago a pronto, na totalidade, e condiciona o envio da encomenda. Deve ser recebido pela RCE o mais tardar 3 (três) meses após a realização da encomenda. Findo este prazo, a encomenda é automaticamente anulada.

O pagamento do preço com impostos por parte do Cliente é realizado através de um dos meios de pagamento seguintes: cartão bancário, transferência bancária, cheque ou serviço de fundos online.

Em caso de pagamento por cartão bancário, a transação é imediatamente debitada do cartão bancário do Cliente após verificação dos dados deste, mediante receção da autorização de débito por parte da sociedade emissora do cartão bancário utilizado pelo Cliente.

O compromisso de pagar fornecido através de um cartão de pagamento é irrevogável. Ao comunicar as informações relativas ao seu cartão bancário, o Cliente autoriza a RCE a debitar o montante correspondente ao preço com impostos do seu cartão bancário.

Para este fim, o Cliente confirma que é o titular do cartão bancário a debitar e que o nome que figura no cartão bancária é, efetivamente, o seu. O Cliente comunica os dezasseis dígitos e a data de validade do seu cartão de débito bem como, se for caso disso, os números do criptograma visual.

Caso o débito do preço com impostos seja impossível, a venda será imediatamente cancelada de pleno direito e a Encomenda será anulada.

## **Artigo 8 Alteração da Encomenda**

As Encomendas só se tornam definitivas após pagamento integral do preço por parte do Cliente, que tomou conhecimento e aceitou as presentes CGV/CGU previamente.

Como a expedição ou a entrega dos Cheques e Caixas (incluindo o envio eletrónico da Caixa Eletrónica) é efetuada após pagamento por parte do Cliente da quantia exigida, não poderá ser aceite qualquer anulação de Encomenda ou pedido de reembolso, exceto caso o Cliente beneficie do direito de retratação previsto nos artigos L.221-18 e seguintes do Código do Consumo (ou seja, quando o Cliente é um consumidor que realizou a aquisição à distância de uma Oferta - através de uma compra no Site ou de uma compra à distância através do serviço comercial da RCE) ou, para os profissionais, da sua extensão prevista no artigo L. 221-3 do Código do Consumo. Nestas hipóteses, o direito de retratação é exercido em conformidade com as condições previstas no Artigo 9 das presentes.

## **Artigo 9 Período de retratação**

Quando beneficia de um direito legal de retratação, o Cliente tem um prazo de 14 dias para exercer o seu direito de retratação segundo as condições dos artigos L.221-18 e seguintes do Código do Consumo e através do formulário que lhe é disponibilizado pela RCE ([descarregar o formulário aqui](#)) no endereço:

Relais & Châteaux Entreprise  
Departamento Comercial  
58-60, rue de Prony  
75017 Paris

O prazo de 14 dias é contado em dias consecutivos segundo (i) a data de receção ou do levantamento da Encomenda para as Encomendas levantadas na loja ou entregues por via postal ou (ii) a data da Encomenda para as Caixas Eletrónicas. Caso o prazo expire a um domingo ou a um feriado ou folga, é prolongado até ao primeiro dia útil seguinte.

Para exercer este direito:

- **Quando a Oferta encomendada é um Cheque ou uma Caixa Física:**

As despesas de devolução são da responsabilidade do Cliente. Apenas os Cheques e Caixas Físicas devolvidos no prazo indicado acima e em perfeitas condições - e, nomeadamente, sem que o dispositivo de proteção do código de ativação da Oferta tenha sido raspado - poderão ser reembolsados.

Caso o cliente exerça o seu direito de retratação, os Cheques e Caixas Físicas deverão ser devolvidos no prazo de 14 dias após a notificação da retratação à RCE para a morada seguinte:

Relais & Châteaux Entreprise  
Departamento Comercial  
58-60, rue de Prony  
75017 Paris

- **Quando a Oferta encomendada é uma Caixa Eletrónica:**

A Caixa Eletrónica será desativada num prazo de 72 horas a partir da receção do formulário de retratação pela RCE e nenhuma despesa de devolução será faturada ao Cliente.

O Cliente está proibido de utilizar ou tentar utilizar a sua Oferta após ter enviado à RCE o formulário do exercício do seu direito de retratação.

**ATENÇÃO:** de salientar que, caso a Oferta tenha sido utilizada para reservar um serviço **antes do fim do prazo de retratação de 14 dias supracitado**, esta utilização equivale ao pedido de utilização imediata e integral da Oferta e a renúncia ao direito de retratação do Cliente.

Qualquer devolução realizada segundo as condições do presente artigo dará lugar ao reembolso da totalidade do valor pago pelo Cliente num prazo de 14 dias a partir da receção da devolução da Oferta por parte da RCE ou da desativação da Caixa Eletrónica, se for esse o caso.

Se o pagamento foi realizado através de cartão bancário, transferência bancária ou cheque, o reembolso consistirá em creditar novamente na conta utilizada para o pagamento.

Se o pagamento foi realizado através de um serviço de fundos online, o reembolso consistirá em creditar novamente através de transferência para a conta bancária comunicada pelo Cliente.

## **Artigo 10 Entrega**

### **10.1. Modalidades**

A entrega é realizada após receção do pagamento integral do preço, ao critério do Cliente:

- Ou através da entrega direta da Caixa e/ou Cheque ao Cliente, durante a compra ou levantamento num ponto de venda. De salientar que esta última opção de levantamento num ponto de venda em caso de Encomenda à distância («click & collect») só está disponível (i) para Clientes que realizaram a sua compra a partir do Site e que a pagaram através de cartão bancário ou de um serviço de fundos online e (ii) para Clientes profissionais que realizaram a sua compra à distância através do serviço comercial da RCE;
- Ou por envio postal, a cargo do Cliente;
- Ou através do envio de um ficheiro PDF por correio eletrónico para o endereço de e-mail indicado pelo Cliente, em caso de uma Caixa Eletrónica.

O envio da encomenda pode ser efetuado, ao critério do Cliente e a seu cargo, para a sua morada pessoal ou diretamente para os Beneficiários indicados e identificados, dos quais fornece a morada. O montante dos portes de envio depende do montante da Encomenda e da forma de entrega. O Cliente é o único responsável por um problema na entrega devido a uma falha de indicações durante a Encomenda. Os detalhes e portes de envio estão disponíveis aqui e são indicados ao Cliente antes da validação da Encomenda.

### **10.2 Prazos**

Os prazos de entrega estão disponíveis no Site e podem variar em função da disponibilidade das Ofertas que fazem parte da Encomenda. Entendem-se como dias úteis e correspondem aos prazos médios de preparação e de encaminhamento da Encomenda no território. São determinados em função da zona de entrega.

Os prazos de entrega começam a contar a partir da data de confirmação da encomenda pela RCE para os pagamentos por cartão bancário no Site e a partir do recebimento do pagamento pela RCE para todas as outras formas de pagamento. A expedição dos Cheques e Caixas Físicas ocorrerá num prazo aproximado de 2 dias úteis a partir da receção pela RCE do pagamento da Encomenda.

Relativamente à entrega das Caixas Eletrônicas, materializada pelo envio de um ficheiro PDF por correio eletrónico para o endereço de e-mail indicado pelo Cliente, ocorrerá imediatamente após a confirmação da Encomenda por parte do vendedor.

Caso não receba a Caixa Eletrónica, o Cliente é convidado a verificar:

- o filtro antispam e a pasta de spam/lixo eletrónico da sua caixa de e-mail;
- a firewall;
- o tamanho máximo da sua caixa de mensagens;
- a validade do endereço de e-mail indicado.

Caso a Caixa Eletrónica não tenha sido recebida pelo Cliente num prazo de 24h, apesar das verificações referidas acima, este é convidado a contactar o serviço comercial através de correio eletrónico ou telefone, através dos dados indicados no cabeçalho das presentes ou através da morada postal indicada no Artigo 9 acima.

Um problema na entrega (entende-se que ocorreu um problema na entrega quando a Encomenda não foi recebida pelo Cliente num prazo de um mês a partir da receção pela RCE da Encomenda e do pagamento) conduzirá, mediante pedido de qualquer Cliente, consumidor, não profissional ou profissional, à restituição do valor pago aquando da Encomenda. Relativamente a um Cliente profissional, a restituição do preço constitui a única indemnização concedida pela RCE, com exclusão de qualquer outra indemnização ou dano.

De qualquer modo, a entrega dentro dos prazos só pode ocorrer se o Cliente tiver as suas obrigações perante a RCE em dia, independentemente da causa.

## **Artigo 11 Reclamações / Devoluções**

### **11.1 Reclamações**

O Cliente ou o Beneficiário deve comunicar à RCE por e-mail, telefone ou carta através dos dados referidos acima qualquer problema de conformidade que constate na utilização de um Cheque ou Caixa.

Qualquer notificação ou reclamação será alvo de um seguimento por parte da RCE e o Cliente ou Beneficiário será informado. As reclamações devem ser enviadas:

- ou através do seguinte e-mail: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)
- ou através de carta registada com aviso de receção para a seguinte morada: Relais & Châteaux - Serviço Comercial – 58-60, rue de Prony – 75017 Paris

#### **Reclamação relacionada com o transporte:**

O Cliente deverá controlar o produto aquando da entrega e deverá, se for necessário, mencionar no registo da transportadora todas as reservas constatadas em caso de danos relativamente ao produto entregue. O Cliente deverá avisar a RCE por escrito desse facto com a cópia do registo de entrega no prazo de 48 horas a partir da receção do produto.

Na ausência de reservas no registo de entrega e de informação da RCE dentro dos prazos, o produto é considerado entregue em bom estado e não poderá ser alvo de qualquer contestação junto da RCE.

#### **Reclamação relacionada com problema de conformidade do produto em relação às indicações que se encontram na nota de encomenda:**

As reclamações sobre o problema de conformidade de um Cheque ou Caixa entregue com o produto encomendado devem ser expostas mediante carta registada com aviso de receção para a RCE, no prazo de sete dias após a receção do Cheque ou Caixa. Findo este prazo, não poderá ser aceite qualquer reclamação.

### **11.2 Devoluções**

Qualquer devolução de Cheques e Caixas com problemas de conformidade deverá estar sujeita a um acordo formal entre a RCE e o Cliente. Em caso de problema de conformidade dos Cheques ou Caixas entregues, devidamente constatado pela RCE nas condições previstas acima, o Cliente poderá obter, à escolha, a substituição gratuita ou o reembolso dos produtos.

## II- Condições Gerais de Utilização

### Artigo 12 Modalidades de utilização das Ofertas

É atribuída uma data de ativação a todas as Ofertas («**Data de Ativação**»), definida da seguinte forma:

- Quando a Oferta é comprada numa loja Relais & Châteaux ou numa loja de terceiros, a sua Data de Ativação corresponde à sua data de compra;
- Quando a Oferta é comprada através de uma Encomenda à distância, ou no Site ou através do serviço comercial da RCE, a Data de Ativação corresponde à data em que a Encomenda é expedida para a morada indicada pelo Cliente ou enviada para o endereço de correio eletrónico indicado pelo Cliente (em caso de Caixa Eletrónica).

As Ofertas são válidas dois anos a partir do último dia do mês da sua Data de Ativação.

Após receção da Oferta, a sua data de validade pode ser consultada no espaço de Beneficiário, acessível através da chave de ativação fornecida com a Oferta. Além disso, pode ser verificada da seguinte forma:

- Caso se trate de um Cheque, a sua data de validade está indicada no Cheque;
- Caso se trate de uma Caixa Eletrónica, a data de validade encontra-se no ficheiro PDF que corresponde à Caixa Eletrónica.

Recomenda-se que se guarde uma prova de compra em caso de problema de ativação da Oferta.

As **Ofertas** Relais & Châteaux:

- não podem, em caso algum, ser trocadas, mesmo parcialmente, nomeadamente por dinheiro;
- não podem ser divididas, exceto menção em contrário na Oferta, e devem ser utilizadas de uma só vez, no âmbito de uma reserva única;
- são da inteira responsabilidade do portador, nomeadamente em caso de perda ou roubo;
- devem, obrigatoriamente, ser utilizadas durante o seu prazo de validade.

Em caso de não utilização nos prazos indicados, perda, roubo ou destruição de uma Oferta, nem o Cliente nem o Beneficiário poderão exigir qualquer reembolso, substituição, troca ou prolongamento.

Contudo, o Beneficiário tem a possibilidade, até ao fim da validade inicial, de prolongar a validade das Ofertas - no seu espaço de Beneficiário em relação às Caixas ou diretamente através do serviço comercial da RCE em relação aos Cheques, através de taxas de prolongamento ([ver as condições aqui](#)), a pagar segundo as mesmas formas de pagamento que as Ofertas. A duração do prolongamento é de um ano a partir da data de validade inicial para as Caixas e de dois anos a partir da data de validade inicial para os Cheques. No fim da data de validade inicial ou da duração de prolongamento, se for esse o caso, as Ofertas serão definitivamente inutilizáveis.

Além disso, as condições de reserva ou de cancelamento são as do Estabelecimento onde o Beneficiário utiliza a sua Oferta. Este último poderá, por exemplo, pedir os dados bancários do Beneficiário para confirmar a reserva. Qualquer alteração ou cancelamento de uma reserva previamente confirmada só poderá ocorrer com autorização do Estabelecimento e segundo as condições específicas deste, sendo de salientar que o cancelamento de uma reserva realizada através de um Cheque ou Caixa pode estar sujeito a taxas de cancelamento a cargo do Beneficiário. No momento da sua reserva, o Beneficiário será informado pelo Estabelecimento das condições de reserva e de cancelamento em vigor no Estabelecimento escolhido.

O Estabelecimento poderá solicitar o pagamento das taxas turísticas ao Beneficiário durante a sua estadia.

O Beneficiário deve apresentar ao Estabelecimento, segundo o caso, o original do voucher que se encontra na sua Caixa Física, o ficheiro PDF que representa a sua Caixa Eletrónica ou o original do Cheque quando chega a este Estabelecimento. Este documento ficará na posse do Estabelecimento.

### **Artigo 13            Modalidades de utilização dos Cheques**

Os **Cheques** são acumuláveis e podem ser utilizados em todos os Estabelecimentos que se encontram no Site. Esta lista pode ser alterada durante a validade do Cheque, por isso o Cliente e o Beneficiário são convidados a aceder regularmente ao Site para consultar as atualizações. Os Cheques podem ser utilizados para todos os tipos de serviços. Só podem ser trocados por um serviço com um valor equivalente ao indicado em Euros, Libras Esterlinas, Dólares Americanos e Francos Suíços na parte da frente.

Caso o montante dos Cheques não seja suficiente para pagar o serviço, a diferença deve ser paga no Estabelecimento segundo as condições habituais.

### **Artigo 14            Modalidades de utilização e condições de reservas das Caixas**

As **Caixas** podem ser utilizadas numa seleção de Estabelecimentos que aderiram ao programa da Caixa correspondente, cuja lista é atualizada regularmente. A lista atualizada dos Estabelecimentos aderente pode ser consultada no espaço de Beneficiário acessível no Site ou através do serviço comercial da RCE, que pode ser contactado:

- Por telefone: +33(0) 1 77 48 14 88
- Por mensagem eletrónica: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com).

Como a lista dos Estabelecimentos acessíveis através das Caixas pode ser alterada durante a validade da Caixa, a partir da receção da sua Caixa, o Beneficiário é convidado a entrar no espaço de Beneficiário acessível no Site para consultar as atualizações.

Em alguns casos, o Estabelecimento aderente pode recusar as Caixas em determinadas datas. O Cliente ou Beneficiário é informado disto ao consultar a lista dos Estabelecimentos aderentes no espaço de Beneficiário presente no Site, o qual também menciona as datas em que uma Caixa pode ser utilizada para uma reserva neste Estabelecimento (doravante «**Período de aceitação da Caixa**»).

A este respeito, apenas as informações existentes no Site são válidas.

O Beneficiário, após ter consultado a lista dos Estabelecimentos que aderiram à sua Caixa, bem como os Períodos de aceitação da Caixa (estes períodos são variáveis entre Estabelecimentos) no seu espaço de Beneficiário, entra diretamente em contacto com o Estabelecimento à sua escolha para efetuar a sua reserva.

O Beneficiário deve efetuar a sua reserva diretamente com o Estabelecimento - **excluindo qualquer outro canal de reserva** - indicando que esta é efetuada com uma Caixa e especificando o serviço de que é Beneficiário. Na altura da sua reserva, o Beneficiário deverá comunicar ao Estabelecimento o número presente no verso da sua Caixa Física ou na sua Caixa Eletrónica.

A Caixa não inclui o transporte até ao local do Estabelecimento.

Caso o serviço inclua uma ou várias refeições, os menus destas são determinados pelo Estabelecimento e o Beneficiário não tem a possibilidade de escolher entre o conjunto de pratos propostos no menu.

Esta disposição também é válida no âmbito de cuidados.

O Beneficiário é informado de que o preço individual do(s) serviço(s) na altura em que o Beneficiário usufrui do mesmo pode ser diferente do preço de venda da Caixa pago pelo Cliente na altura da Encomenda.

Recomenda-se que a reserva seja efetuada com a maior brevidade possível para beneficiar de um vasto leque de datas.

A Caixa é válida todos os dias da semana, incluindo fins de semana (exceto Caixa presente específica de semana) sob reserva das disponibilidades e dos Períodos de Aceitação da Caixa. O Estabelecimento continua a ser totalmente responsável pelos Períodos de Aceitação da Caixa. Também pode recusar uma reserva, mesmo durante um Período de Aceitação da Caixa, quando a quota de disponibilidades que atribuiu especificamente às Caixas neste período se esgotou e mesmo que possua, por outro lado, disponibilidades de forma global. Durante os períodos de época alta e as datas muito populares, alguns Estabelecimentos também podem exigir a reserva de um número mínimo de noites.

Caso o Estabelecimento aderente não tenha um quarto correspondente à categoria de quarto incluída no serviço previsto no Caixa nas datas solicitadas pelo Beneficiário, durante a sua reserva pode ser proposto ao Beneficiário (i) um quarto ou suite de categoria superior mediante um suplemento que o Beneficiário pagará diretamente no local ou (ii) uma reserva numa outra data.

Qualquer serviço complementar não previsto pela Caixa utilizada, encomendada pelo Beneficiário diretamente com o Estabelecimento, deve ser pago no Estabelecimento de acordo com as condições do Estabelecimento. A RCE não é responsável por estes serviços complementares por qualquer motivo.

## **Artigo 15 Cessão**

Os Cheques e as Caixas são transferidos sem formalidades pelo Cliente ao Beneficiário.

## **Artigo 16 Ajuda ao Beneficiário e responsabilidade da RCE**

A RCE compromete-se a prestar ajuda ao Beneficiário caso este se encontre em dificuldades durante a execução do serviço.

A RCE não pode ser responsabilizada em caso de diferenças não substanciais entre as fotografias e descrições dos Estabelecimentos fornecidas no Site ou nas Ofertas.

Relativamente às Caixas, o Estabelecimento e a RCE são responsáveis pela correta execução do serviço em conformidade com o artigo L. 211-16 do Código do Turismo.

Em caso de acionamento da responsabilidade da RCE, aplicar-se-ão os limites de compensação previstos pelas convenções internacionais, em conformidade com o artigo L. 211-17-IV do Código do Turismo. Exceto em caso de danos corporais, a responsabilidade financeira máxima da RCE será limitada a três vezes o valor total da Caixa em questão.

Relativamente aos Cheques, o Estabelecimento onde o Cliente se instala é o único responsável pela correta execução do serviço que fornece.

### **III- Disposições comuns às Condições Gerais de Venda e de Utilização**

#### **Artigo 17 Aplicabilidade**

Se qualquer uma das cláusulas das presentes CGV/CGU for declarada nula e não aplicável, esta declaração não afetará, em nada, a validade e a aplicabilidade das outras disposições das CGV/CGU.

#### **Artigo 18 Garantia**

A RCE está sujeita às condições de garantias legais previstas nos artigos L. 217-4, L. 217-5 e L. 217-12 do Código do Consumo e aos artigos 1641 e 1648, alínea 1.ª, do Código Civil, integralmente reproduzidos no fim das presentes CGV/CGU.

#### **Artigo 19 Proteção dos dados**

Para fornecer Ofertas aos Clientes e aos Beneficiários, a RCE, enquanto responsável pelo tratamento, implementa tratamentos de dados pessoais que lhes dizem respeito. Estes tratamentos têm como finalidade principal garantir a gestão e seguimento das Encomendas e das entregas de Ofertas, bem como a sua ativação, e também podem ter outras finalidades (gestão e seguimento da relação com o cliente, gestão das reclamações, prospeção comercial, análise da satisfação, etc.), as quais são detalhadas na Carta de Confidencialidade da Relais & Châteaux disponível no Site no seguinte endereço: <https://www.relaischateaux.com/br/p/legal#personnal>

Os dados relativos às Encomendas destinam-se à RCE, responsável pelo tratamento, aos seus serviços habilitados, à Associação Relais & Châteaux e às suas filiais, bem como aos eventuais subcontratantes da RCE e aos seus parceiros.

Quando realiza diretamente a reserva com o Estabelecimento à sua escolha no âmbito da utilização da sua Oferta, o Cliente ou o Beneficiário deverá comunicar, se aceita, dados que lhe dizem respeito e que são necessários para a realização da reserva neste Estabelecimento, quer este se encontre na União Europeia ou fora da União Europeia. A RCE não é responsável de tratamento pelos tratamentos de dados pessoais do Cliente e/ou do Beneficiário realizados pelo Estabelecimento no âmbito de reservas efetuadas e serviços fornecidos aos Beneficiários de Ofertas; o Estabelecimento é o único responsável para este efeito.

Para mais informações sobre a forma como os seus dados de carácter pessoal são recolhidos e geridos, bem como sobre o exercício dos seus direitos, convidamo-lo a consultar a Carta de Confidencialidade da Relais & Châteaux disponível no Site no seguinte endereço: <https://www.relaischateaux.com/br/p/legal#personnal>

#### **Artigo 20 Lei aplicável**

As presentes CGV estão sujeitas à lei francesa sem prejuízo da possibilidade para o Cliente ou Beneficiário que tem a sua residência habitual num Estado-Membro da União Europeia que não França de solicitar a aplicação de disposições imperativas mais protetoras do Estado-Membro.

As informações contratuais são apresentadas em língua francesa e as Ofertas propostas para venda estão em conformidade com a regulamentação francesa. Se necessário, cabe ao Cliente estrangeiro verificar junto das autoridades locais as possibilidades de utilização do produto que pretende encomendar. A RCE não pode ser responsabilizada em caso de não respeito da regulamentação de um país estrangeiro onde os Cheques e Caixas são entregues.

Se as presentes CGV/CGU forem traduzidas e, em caso de conflito entre a versão francesa e as versões traduzidas, a versão francesa prevalecerá.

## **Artigo 21      Resolução de Litígios**

A RCE adere ao mediador do Turismo e da Viagem para os litígios de consumo relacionados com uma Encomenda realizada com a RCE. Qualquer litígio deve ser exposto previamente por escrito ao Serviço de Reclamações da RCE – 58/60, rue de Prony – 75017 Paris. Na falta de um acordo amigável com a RCE, o Cliente poderá recorrer gratuitamente ao Mediador do Turismo e da Viagem, cujos contactos e modalidades de recurso estão disponíveis no seu site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). A mediação é um processo de acordo amigável dos litígios gratuito, confidencial e rápido que o Cliente e/ou a RCE é livre de aceitar e interromper a qualquer momento. O mediador de consumo é uma pessoa independente que tem por missão propor uma solução ao litígio que opõe o profissional e o consumidor através de um parecer que o Cliente e/ou a RCE é livre de aceitar ou recusar.

Em aplicação do artigo 14 do Regulamento (UE) n.º 524/2013, a Comissão Europeia implementou uma plataforma de Resolução Online de Litígios, facilitando a resolução independente por via extrajudicial dos litígios online entre consumidores e profissionais da União Europeia.

Esta plataforma pode ser acedida na ligação seguinte: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

Caso não ocorra uma resolução amigável, cada parte pode apresentar o litígio perante um tribunal competente.

**EXCECIONALMENTE, CASO O CLIENTE AJA NA QUALIDADE DE COMERCIANTE, O LITÍGIO SERÁ APRESENTADO EXCLUSIVAMENTE PERANTE AS JURISDIÇÕES COMPETENTES DA INSTÂNCIA DO TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE PARIS.**

## **Garantia legal**

Em conformidade com o artigo L.217-15 do Código do Consumo, as disposições relativas à garantia de conformidade e às falhas ocultas resultantes dos artigos L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 e L. 217-16 do Código do Consumo e dos artigos 1641 e 1648, alínea 1.ª, do Código Civil, são reproduzidas em seguida.

### **Artigo L.217-4 do Código do Consumo**

O vendedor fornece um bem em conformidade com o contrato e é responsável pelos problemas de conformidade existentes durante o fornecimento. É também responsável pelos problemas de conformidade resultantes do acondicionamento, instruções de montagem ou instalação sempre que for da sua responsabilidade através do contrato ou tenha sido realizado sob a sua responsabilidade.

### **Artigo L.217-5 do Código do Consumo**

O bem está em conformidade com o contrato:

1.º Se for adequado à utilização normalmente prevista para um bem semelhante e, consoante o caso:

- se corresponde à descrição indicada pelo vendedor e possui as qualidades que este apresentou ao adquirente através de amostra ou de modelo;
- se apresenta as qualidades que um comprador pode licitamente esperar tendo em conta as declarações públicas feitas pelo vendedor, produtor ou representante, nomeadamente na publicidade ou rotulagem;

2.º Ou se apresenta as características definidas de comum acordo pelas partes ou é adequado a qualquer utilização especial pretendida pelo adquirente, transmitida ao vendedor e que este último aceitou.

### **Artigo L.217-12 do Código do Consumo**

A ação resultante do problema de conformidade prescreve dois anos a partir da entrega do bem.

### **Artigo L.217-16 do Código do Consumo**

Quando o adquirente solicita ao vendedor, durante a garantia comercial que lhe foi oferecida aquando da aquisição ou reparação de um bem móvel, uma recuperação abrangida pela garantia, é acrescentado qualquer período de imobilização de, pelo menos, sete dias à duração da garantia remanescente.

Este período começa a contar a partir do pedido de intervenção do adquirente ou da disponibilização para reparação do bem em causa, caso esta disponibilização seja posterior ao pedido de intervenção.

### **Artigo 1641 do Código Civil**

O vendedor é responsável pela garantia decorrente de falhas ocultas que tornem o objeto vendido impróprio para a utilização à qual está destinada ou que diminuam essa utilização de tal forma que o adquirente não o teria adquirido ou teria pago um valor inferior caso soubesse da sua existência.

### **Artigo 1648, alínea 1.ª, do Código Civil**

A ação resultante de vícios redibitórios deve ser intentada pelo adquirente no prazo de dois anos a partir da descoberta do problema.