



## **ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Приобретая туристические услуги, вы получаете возможность пользоваться правами, предусмотренными [Кодексом туризма](#). Поставщик услуг и продавец несут полную ответственность за надлежащее предоставление туристических услуг.

Кроме того, в соответствии с требованиями законодательства, продавцу предоставляется защита в отношении возврата уплаченной вами суммы в случае его несостоятельности. Эта защита гарантирована Профессиональной ассоциацией солидарности в туризме (APST). Путешественники вправе обратиться в указанную организацию в случае отказа в предоставлении им услуг по причине несостоятельности продавца.

Дополнительную информацию о своих правах вы можете найти в пункте «Основные права в соответствии с Кодексом туризма», приведенном ниже.

### **Основные права в соответствии с Кодексом туризма:**

Получателям или Клиентам предоставляется вся необходимая информация о туристических услугах до заключения договора на туристическую поездку. Поставщик услуг и продавец несут ответственность за надлежащее предоставление туристических услуг. Путешественники получают номер телефона для экстренной связи или адрес, по которому они могут обратиться к поставщику услуг или продавцу.

Путешественники могут передавать свое право на получение туристических услуг другому лицу при условии заблаговременного уведомления и, в ряде случаев, внесения дополнительной платы. Стоимость туристических услуг может быть увеличена только в случае роста конкретных расходов и при условии, что эта возможность прямо предусмотрена в договоре; при этом, в любом случае, она может быть изменена не позднее, чем за двадцать дней до начала туристической поездки. При повышении стоимости более чем на 8% от стоимости туристических услуг путешественник вправе расторгнуть договор. Если поставщик услуг оставляет за собой право на увеличение цены, то путешественник имеет право на снижение цены, в случае снижения соответствующих расходов. Путешественники вправе расторгнуть договор без оплаты расходов по расторжению и вернуть всю сумму внесенных платежей, если какой-либо из существенных элементов договора, кроме цены, претерпит значительные изменения. Если до начала оказания услуги ответственный специалист отменяет ее, путешественники имеют право на возврат средств и, если необходимо, компенсацию убытков. Путешественники вправе расторгнуть договор без оплаты расходов по расторжению до начала оказания услуги в случае исключительных обстоятельств, например, при наличии в пункте назначения серьезных проблем с безопасностью, которые могут повлиять на поездку. При этом путешественники вправе расторгнуть договор в любое время до начала поездки, оплатив соответствующие обоснованные расходы по расторжению. Если после начала поездки не могут быть обеспечены какие-либо важные составляющие поездки, путешественникам должны быть предложены другие подходящие услуги без взимания дополнительной платы. Путешественники вправе расторгнуть договор без оплаты расходов по расторжению, если услуги не оказаны в соответствии с договором, что в значительной мере препятствует осуществлению поездки, а поставщик услуг не устраняет проблему. Путешественники также имеют право на снижение цены и/или компенсацию убытков в случае неоказания или ненадлежащего оказания туристических услуг. Если путешественник находится в затруднительном положении, Поставщик услуг или продавец обязуются оказать ему помощь. При наступлении несостоятельности поставщика услуг или продавца уплаченные суммы подлежат возврату.

Ознакомиться с Кодексом туризма можно на сайте: <https://www.legifrance.gouv.fr/>

# ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОДАЖИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОДАРОЧНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ RELAIS & CHÂTEAUX

## Преамбула:

Подарочные предложения Relais & Châteaux реализует компания Relais & Châteaux Entreprise («RCE»), акционерное общество упрощенного типа с уставным капиталом в размере 1 024 515 евро, зарегистрированное в Торговом реестре Парижа за номером В 402 003 404, юридический адрес: 58-60 rue de Prony, 75017, Paris.

Компания RCE осуществляет турагентскую деятельность, зарегистрирована за номером IM075110112 в Реестре туроператоров и турагентов Агентства по развитию туризма Франции (Atout France) – 79-81, rue de Clichy – 75009 Paris, финансовым гарантом выступает Профессиональная ассоциация солидарности в туризме – 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France (Франция), риски застрахованы в компании HISCOX – 12 quai des Queyries, CS 41177, 33072 Bordeaux.

Контактные данные RCE:

телефон: +33(0) 1 77 48 14 88 (стоимость местного вызова) – E-mail: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com).

Настоящие общие условия продажи (далее «ОУП») и использования (далее «ОУИ») применяются к (i) Заказам Подарочных чеков Relais & Châteaux, номинированных в евро, фунтах стерлингов, долларах США и швейцарских франках (далее «Чек(-и)»), и Подарочных сертификатов Relais & Châteaux, реализованных в физическом («Физический сертификат») или электронном («Электронный сертификат») виде (далее вместе именуемых «Сертификат(-ы)»), и (ii) использованию Чеков и Сертификатов. Чеки и Сертификаты далее вместе или по отдельности именуется «Подарочное(-ые) предложение(-я)».

## Статья 1 Определения

**Получатель:** совершеннолетнее физическое лицо, которому вручается, Клиентом либо по запросу Клиента, одно или несколько Подарочных предложений, дающих право воспользоваться услугами, предоставляемыми Предприятием.

**ОУП/ОУИ:** значение приведено в Преамбуле.

**Чек** (в значении, приведенном в Преамбуле): документ в бумажном виде, подтверждающий обязательство Предприятия перед Получателем в размере суммы чека. Заказ и последующее использование Чека в Предприятии осуществляются в соответствии с условиями ОУП/ОУИ.

**Клиент:** любое физическое или юридическое лицо, которое заказывает Подарочное предложение на условиях, предусмотренных ОУП/ОУИ.

**Сертификат** (в значении, приведенном в Преамбуле): документ в бумажном или электронном виде, подтверждающий обязательство Предприятия перед Получателем в отношении набора услуг, предусмотренных для каждого Сертификата (проживание, питание, процедуры и т.д.). Заказ и последующее использование Сертификата осуществляются в соответствии с условиями ОУП/ОУИ, в Предприятии или в одном из Предприятий, указанном(-ых) в Сертификате.

**Заказ:** заказ Клиентом Чека или Сертификата на условиях, предусмотренных ОУП/ОУИ.

**Предприятие:** предприятие-член ассоциации Relais & Châteaux, в котором возможно использование Чека и, в отдельных случаях, Сертификата.

## **Статья 2      Применение общих условий продажи и использования (ОУП/ОУИ) в отношении Клиента и Получателя**

Настоящие ОУП и ОУИ применяются:

- С одной стороны, в случае ОУП, к продаже Подарочных предложений, осуществляемой на территории Франции и за ее пределами через каналы продаж Relais & Châteaux, а именно:
  - в сети Интернет, через веб-сайт, принадлежащий компании RCE;
  - по телефону или посредством письменных сообщений, через отдел продаж компании RCE;
  - через физический магазин Relais & Châteaux.При продаже Подарочных предложений через физический магазин или сайт онлайн-продаж, принадлежащий третьему лицу, Клиенту рекомендуется ознакомиться с общими условиями продажи, установленными указанным третьим лицом и применимыми в данном случае.
- С другой стороны, в случае ОУИ, к использованию Подарочных предложений независимо от канала продаж, через который было приобретено Подарочное предложение, а именно:
  - в сети Интернет, через веб-сайт, принадлежащий компании RCE;
  - по телефону или посредством письменных сообщений, через отдел продаж компании RCE;
  - через физический магазин Relais & Châteaux; либо
  - через физический магазин или сайт онлайн-продаж, принадлежащий третьему лицу.

Помимо этого, настоящие ОУП/ОУИ предназначены для регулирования отношений между компанией RCE и:

- с одной стороны, Клиентами, приобретающими Подарочное предложение;
- с другой стороны, в случае ОУИ, Получателями, которые, став обладателями Подарочного предложения, намерены его использовать, совершив бронирование в одном из Предприятий.

Заказ Клиентом Чека или Сертификата, а также условия их использования Получателем регулируются настоящими ОУП/ОУИ.

Не допускается использование Чеков и Сертификатов несовершеннолетним лицом без сопровождения лица, осуществляющего родительские права.

Договор между компанией RCE и Клиентом, с одной стороны, и между компанией RCE и Получателем, с другой стороны, состоит из (i) настоящих ОУП/ОУИ, (ii) особых условий, применимых к Сертификату или Чеку, составляющим Заказ Клиента, и, (iii) при необходимости, особых требований Клиента или Получателя, принятых компанией RCE.

Настоящие ОУП и ОУИ, а также их последующие обновления доступны на сайте [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) (далее «Сайт») и могут быть загружены по следующему адресу: [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv\\_gift\\_ru.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_ru.pdf). Они прилагаются к каждому электронному письму с подтверждением Заказа, которое отправляется Клиенту после покупки по телефону через отдел продаж компании RCE. Помимо этого, они могут быть отправлены по почте, электронной почте или факсу любому лицу по запросу (запрос необходимо отправить по почте на юридический адрес компании RCE, указанный в начале настоящего документа, либо по электронной почте на адрес: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)), а также предоставлены по запросу в любом физическом магазине Relais & Châteaux. Кроме того, выдержка из настоящих ОУП/ОУИ содержится на обратной стороне бумажных бланков заказа, используемых в случае удаленных Заказов, совершенных по электронной или традиционной почте через отдел продаж компании RCE, а также внутри Физических сертификатов.

Использование Сайта и Аккаунта клиента регулируется Общими условиями использования Сайта и создания аккаунта, доступными на Сайте.

ОУП применяются исключительно к заказам Подарочных предложений. К любым другим товарам и услугам, реализуемым через Сайт, применяются общие условия продажи, доступные на Сайте.

Клиент подтверждает, что ознакомлен с настоящими ОУП/ОУИ, до момента подтверждения Заказа (в случае удаленной покупки) или оплаты покупки (в случае покупки в физическом магазине). Подтверждение Заказа (в случае удаленной покупки) или оплата его стоимости (в случае покупки в физическом магазине) означает безоговорочное принятие настоящих ОУП/ОУИ, а также особых условий, применимых к Сертификату или Чеку, составляющим Заказ Клиента, за исключением любых других документов, таких как буклеты и каталоги, выпущенных компанией RCE исключительно в ознакомительных целях.

Тот факт, что в определенный момент компания RCE не применяет какое-либо из настоящих условий, не может быть истолкован как отказ от применения какого-либо из этих условий в дальнейшем.

ОУП/ОУИ могут быть изменены неоднократно и в любое время. К договору, заключенному с компанией RCE, применима версия, действующая на дату подтверждения заказа Клиентом.

## **I- Общие условия продажи (ОУП)**

### **Статья 3 Характеристики товаров и услуг**

В соответствии со статьями L.111-1 и L.111-2 Кодекса прав потребителей и статьями L.211-8, L.211-9 и R.211-4 Кодекса туризма, основные характеристики услуг, в частности, туристических, а также цены товаров и услуг, продаваемых в электронном виде, доступны на Сайте, должны быть сообщены Клиенту во время Заказа и подтверждены в уведомлении о получении Заказа. Цена подарочных предложений также указана в физических магазинах Relais & Châteaux.

В соответствии со статьей L.221-11 Кодекса прав потребителей, информация, предусмотренная статьей L.221-5 Кодекса прав потребителей, доводится до сведения Клиента посредством настоящих ОУП до момента оформления Заказа.

### **Статья 4 Вступление в силу и срок действия**

Настоящий договор вступает в силу:

- При покупке в физическом магазине Relais & Châteaux: в день покупки Клиентом Подарочного предложения;
- При покупке через Интернет, на сайте, принадлежащем компании RCE, либо при покупке по телефону или посредством письменных сообщений через отдел продаж компании RCE: в день совершения Клиентом Заказа, в соответствии с п.п. 5.1 и 5.2, приведенными ниже.

В зависимости от ситуации, ОУП применяются (i) до перечисления компанией RCE всей суммы, причитающейся Предприятию в результате использования Чека или Сертификата, или (ii) до истечения срока действия Чека или Сертификата, который, при необходимости, может быть продлен в отдельных случаях, предусмотренных Статьей 12, приведенной ниже.

### **Статья 5 Этапы Заказа**

#### **5.1. Онлайн-заказ**

Для совершения Заказа путем покупки через Сайт Клиент должен выполнить следующие шаги:

1. Зайти на Сайт.
2. Следовать указаниям Сайта и, в частности, создать Аккаунт клиента.
3. Проверить элементы Заказа и, при необходимости, выявить и исправить ошибки.
4. Подтвердить Заказ и обязательство оплатить его стоимость.
5. Следовать указаниям сервера онлайн-платежей для оплаты стоимости, причем оплата может быть произведена немедленно при помощи банковской карты, через онлайн-сервис по сбору средств, доступный на Сайте, или через сторонний сайт, принятый в качестве средства оплаты на Сайте (например, Leetchi или Le Pot Commun). Платеж также может быть совершен позже, путем отправки чека (на имя и адрес, указанные на этапе оплаты) или банковским переводом (на счет, указанный на этапе оплаты).

В случае немедленной оплаты (с помощью банковской карты или онлайн-сервиса по сбору средств) после подтверждения оплаты Клиент немедленно получит уведомление в электронном виде с подтверждением Заказа. В случае отложенной оплаты (банковским чеком или переводом) Клиент получит уведомление с подтверждением Заказа в кратчайшие сроки, после получения оплаты компанией RCE.

В случае затруднений при оформлении Заказа и проведении платежа Клиент может обратиться в отдел продаж компании RCE (+33(0) 1 77 48 14 88 – стоимость местного вызова). Его сотрудники проконсультируют Клиента и, при необходимости, завершат оформление Заказа от его имени, используя данные его банковской карты.

После этого на адрес электронной почты Клиента, указанный в Заказе, будут также высланы:

- PDF-файл, соответствующий Электронному сертификату и содержащий персональный код и уникальный ключ активации, необходимый для использования Электронного сертификата (далее «ваучер»), или
- Подтверждение отправки Заказа – для Физического сертификата или Чеков. В этом случае доставка будет осуществлена по адресу доставки, указанному Клиентом при оформлении Заказа.

Компания RCE обязуется выполнить Заказ исключительно в пределах имеющегося запаса. При отсутствии необходимого запаса компания RCE обязуется проинформировать об этом Клиента и вернуть уплаченную стоимость.

При этом, в соответствии со статьей L.121-11 Кодекса прав потребителей, компания RCE оставляет за собой право отказать в принятии Заказа, если он не является нормальным, размещен недобросовестным образом или по любой другой законной причине, в частности, при наличии спора с Клиентом по поводу оплаты предыдущего заказа.

## **5.2. Удаленный Заказ, оформленный через отдел продаж компании RCE**

Клиент также может оформить Заказ в отделе продаж компании RCE, связавшись с ним одним из перечисленных способов:

- по номеру телефона +33(0) 1 77 48 14 88 (стоимость местного вызова);
- по электронной почте ([commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com));
- по почте, по указанному выше адресу.

➤ При покупке **по телефону** Клиент должен уточнить, какое Подарочное предложение он желает заказать, указать свои контактные данные, адрес для выставления счета и адрес доставки, выбранный способ доставки, а также оплатить стоимость Подарочного предложения и соответствующих расходов на доставку при помощи банковской карты, сообщив данные банковской карты оператору. Предоставление Клиентом данных банковской карты является подтверждением Заказа и согласием на оплату указанной стоимости.

После этого Клиент получает по электронной или традиционной почте подтверждение Заказа, содержащее:

- сведения об основных характеристиках Заказа (включая его содержимое и цену);
- копию настоящих ОУП/ОУИ;
- форму отказа от покупки.

- При заказе по **электронной** или **традиционной почте** Клиент должен в первую очередь запросить бланк заказа, указав желаемые условия получения данного бланка.

После этого отделом продаж компании RCE будет отправлен бланк заказа, а также копия настоящих ОУП/ОУИ и форма отказа от покупки. Клиенту следует заполнить бланк заказа и выслать его обратно в отдел продаж компании RCE по электронной или традиционной почте. Отправка заполненного Клиентом бланка заказа является подтверждением его Заказа. В бланке заказа Клиент указывает выбранный способ оплаты (заказ может быть оплачен банковской картой, чеком или банковским переводом), при этом:

- (i) в случае оплаты банковской картой после отправки заполненного бланка заказа Клиент должен связаться с отделом продаж компании RCE (+33(0) 1 77 48 14 88, стоимость местного вызова) для оплаты по телефону;
- (ii) в случае оплаты чеком он выписывается на имя компании RCE и прилагается к заполненному бланку заказа;
- (iii) в случае оплаты банковским переводом Клиент осуществляет перевод на банковский счет, реквизиты которого компания RCE предоставляет по первому требованию, с указанием в назначении перевода фамилии или фирменного наименования Клиента.

Компания RCE принимает на себя соответствующие обязательства только при условии письменного подтверждения Заказа, подписанного Клиентом, и, в любом случае, полной оплаты его стоимости.

После получения оплаты компанией RCE Подарочное предложение будет отправлено Клиенту по адресу, указанному в бланке заказа.

Компания RCE обязуется выполнить Заказ исключительно в пределах имеющегося запаса. При отсутствии необходимого запаса компания RCE обязуется проинформировать об этом Клиента и вернуть уплаченную стоимость.

При этом, в соответствии со статьей L.121-11 Кодекса прав потребителей, компания RCE оставляет за собой право отказать в принятии Заказа, если он не является нормальным, размещен недобросовестным образом или по любой другой законной причине, в частности, при наличии спора с Клиентом по поводу оплаты предыдущего заказа.

### **5.3. Заказ в магазине**

При совершении Заказа в физическом магазине Заказ оформляется непосредственно после внесения Клиентом оплаты (наличными, чеком или банковской картой либо, в случае продажи в магазине, принадлежащем третьему лицу, в соответствии с условиями оплаты, установленными указанным третьим лицом).

## **Статья 6 Стоимость и выставление счета**

### **6.1 Стоимость**

Сертификаты оплачиваются только в евро или швейцарских франках, по выбору Клиента, включая все налоги. На Сайте цены отображаются в валюте, выбранной Клиентом, и носят ориентировочный характер. Они рассчитываются в соответствии с действующим обменным курсом по отношению к евро или швейцарскому франку. При этом достоверными считаются только цены, указанные в евро или швейцарских франках.

Чеки номинированы в евро, фунтах стерлингов, долларах США и швейцарских франках. Стоимость Чеков, номинированных в фунтах стерлингов, долларах США и швейцарских франках, оплачивается на Сайте в евро или швейцарских франках после конвертации по курсу Банка Франции (паритет на конец месяца). Применяемый обменный курс обновляется ежемесячно в первый рабочий день каждого месяца.

На момент подтверждения Заказа сумма к оплате включает в себя все налоги, за исключением возможного туристического сбора, который может дополнительно взиматься Предприятиями.

Подарочные предложения предоставляются по цене, действующей на момент оформления Заказа.

Клиент дополнительно оплачивает стоимость доставки. Она указывается до подтверждения Заказа.

Компания RCE обеспечивает оплату Подарочных предложений непосредственно в пользу Предприятий.

Расходы на передачу данных, связанные с доступом к Сайту, являются исключительной ответственностью Клиента.

## **6.2 Выставление счета**

Для каждого Заказа выставляется счет.

При покупке Физического сертификата или Чека счет направляется Клиенту одновременно с доставкой Подарочного предложения. В случае Электронного сертификата счет включается в электронное письмо с подтверждением Заказа, адресованное Клиенту.

При удаленной покупке через отдел продаж компании RCE счет направляется Клиенту по электронной почте на адрес, указанный при оформлении Заказа.

Счет выставляется в евро или швейцарских франках.

## **Статья 7      Оплата**

Покупка Подарочных предложений осуществляется путем оплаты Клиентом соответствующей стоимости согласно размещенному на Сайте прейскуранту, или бланку заказа, или ценам, указанным в магазинах.

Подарочные предложения и операционные расходы оплачиваются одновременно.

Поскольку Подарочные предложения оплачиваются по поручению и за счет Клиента, они не облагаются НДС. НДС распространяется только на операционные расходы и элементы упаковки.

Оплата, произведенная одновременно и в полном объеме, является условием отправки Заказа. Она должна быть получена компанией RCE не позднее 3 (трех) месяцев с момента оформления Заказа. По истечении этого срока Заказ будет автоматически аннулирован.

Оплата Клиентом стоимости покупки, включая все налоги, производится одним из следующих способов: банковская карта, банковский перевод, чек или онлайн-сервис по сбору средств.

В случае оплаты банковской картой сумма транзакции списывается с банковской карты Клиента сразу после проверки ее данных, по получении разрешения на списание от банка-эмитента карты, используемой Клиентом.

Обязательство об оплате с помощью банковской карты является безотзывным. Предоставляя информацию о своей банковской карте, Клиент уполномочивает компанию RCE списать с этой банковской карты сумму, соответствующую цене, включая все налоги.

В этой связи Клиент подтверждает, что является держателем банковской карты, с которой будет производиться списание, и что на банковской карте указана его фамилия. Клиент сообщает шестнадцать цифр номера и дату окончания срока действия своей банковской карты, а также, при необходимости, три цифры кода, указанного на оборотной стороне карты.

При невозможности списания суммы, включая все налоги, продажа будет автоматически отменена, а Заказ – аннулирован.

## **Статья 8      Изменение Заказа**

Заказ является окончательным только после полной оплаты его стоимости Клиентом, который предварительно прочитал и принял настоящие ОУП/ОУИ.

Поскольку доставка или передача Чеков и Сертификатов (включая электронную доставку Электронного сертификата) выполняется после оплаты Клиентом надлежащей суммы, отмена Заказа или запрос на возврат средств не принимаются, за исключением случая, когда Клиент пользуется правом отказа от покупки, предусмотренным статьей L.221-18 и последующими Кодекса прав потребителей (т.е. когда Клиент является потребителем, приобретшим Подарочное предложение удаленно – путем покупки на Сайте или удаленной покупки через отдел продаж компании RCE), или, в случае юридических лиц, распространения его действия, предусмотренного статьей L.221-3 Кодекса прав потребителей. В этих случаях право отказа от покупки осуществляется на условиях, предусмотренных Статьей 9 настоящего документа.

## **Статья 9      Право отказа от покупки**

При наличии законного права отказа от покупки Клиент располагает сроком в 14 дней для реализации этого права в соответствии с положениями статьи L.221-18 и последующих Кодекса прав потребителей. Для этого форму, предоставленную компанией RCE ([загрузить форму здесь](#)), следует отправить по адресу:

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

14-дневный срок исчисляется в календарных днях, начиная (i) с даты получения или выдачи Заказа – для Заказов, выданных в магазине или доставленных по почте, или (ii) с даты оформления Заказа – для Электронных сертификатов. Если срок истекает в воскресенье либо в праздничный или нерабочий день, он продлевается до следующего рабочего дня.

При осуществлении этого права:

- **Если в качестве Подарочного предложения заказан Чек или Физический сертификат:**

Расходы по возврату оплачивает Клиент. Для возврата средств Чеки и Физические сертификаты должны быть возвращены в указанный выше срок и в идеальном состоянии – в частности, на защитном покрытии кода активации Подарочного предложения не должно быть царапин.

Если Клиент использует право отказа от покупки, Чеки и Физические сертификаты должны быть возвращены в течение 14 дней с момента уведомления об отказе компании RCE по следующему адресу:

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

- **Если в качестве Подарочного предложения заказан Электронный сертификат:**



Электронный сертификат будет деактивирован в течение 72 часов с момента получения компанией RCE формы отказа от покупки, без взимания с Клиента каких-либо расходов по возврату.

Не допускается использование или попытка использования Клиентом Подарочного предложения после отправки в компанию RCE формы, подразумевающей реализацию его права на отказ от покупки.

**ВНИМАНИЕ:** кроме того, в случае использования Подарочного предложения для бронирования услуги **до истечения вышеупомянутого 14-дневного срока** такое использование будет означать готовность немедленно использовать Предложение в полном объеме и отказ Клиента воспользоваться правом отказа от покупки.

Если возврат осуществлен в соответствии с условиями данной статьи, уплаченная сумма будет в полном объеме возвращена Клиенту в течение 14 дней с момента получения возврата Подарочного предложения компанией RCE или, в соответствующих случаях, с момента деактивации Электронного сертификата.

Если оплата была произведена с использованием банковской карты, банковского перевода или чека, сумма возврата будет зачислена на счет, использованный для оплаты.

Если оплата была произведена с использованием онлайн-сервиса по сбору средств, сумма возврата будет зачислена на банковский счет, указанный Клиентом.

## **Статья 10     Доставка**

### **10.1. Условия**

Доставка осуществляется после получения полной оплаты стоимости покупки, на усмотрение Клиента:

- путем передачи Клиенту Сертификата и/или Чека непосредственно при покупке или выдаче в точке продаж. При этом вариант выдачи в точке продаж в случае удаленного Заказа («click & collect») доступен только (i) Клиентам, совершившим покупку на Сайте и оплатившим ее с помощью банковской карты или онлайн-сервиса по сбору средств, и (ii) Клиентам – юридическим лицам, совершившим покупку удаленно через отдел продаж компании RCE;
- по почте, за счет Клиента;
- по электронной почте путем отправки PDF-файла на адрес электронной почты, указанный Клиентом, в случае Электронного сертификата.

Заказ может быть отправлен, на усмотрение Клиента и за его счет, на его личный адрес либо непосредственно указанным по имени Получателям, чей адрес предоставляет Клиент. Стоимость доставки зависит от суммы Заказа и способа доставки. Клиент несет единоличную ответственность за невыполнение доставки по причине отсутствия соответствующих указаний при оформлении Заказа. Сроки и стоимость доставки указаны здесь и сообщаются Клиенту до подтверждения Заказа.

### **10.2 Сроки**

Сроки доставки указаны на Сайте и могут варьироваться в зависимости от наличия заказанных Подарочных предложений. Они исчисляются в рабочих днях и соответствуют среднему времени подготовки и доставки Заказа в пределах определенной территории. Сроки рассчитываются с учетом зоны доставки.

Сроки доставки исчисляются с даты подтверждения Заказа компанией RCE – для платежей, совершенных через Сайт с использованием банковской карты, и с момента получения оплаты компанией RCE – для остальных способов оплаты. Отправка Чеков и Физических сертификатов производится в срок около двух рабочих дней с момента получения компанией RCE оплаты Заказа.

Доставка Электронных сертификатов, осуществляемая путем отправки по электронной почте PDF-файла на адрес электронной почты, указанный Клиентом, производится сразу после подтверждения Заказа продавцом.

В случае неполучения Электронного сертификата Клиенту рекомендуется проверить:

- спам-фильтр и папку для спама/нежелательной почты в своем электронном почтовом ящике;
- межсетевой экран;
- размер своего электронного почтового ящика;
- правильность указанного адреса электронной почты.

Если, несмотря на вышеупомянутые проверки, Электронный сертификат не был получен Клиентом в течение 24 часов, Клиенту следует обратиться в отдел продаж по электронной почте или по телефону (контактные данные приведены выше), либо по почтовому адресу, указанному в Статье 9.

В случае невыполнения доставки (доставка считается невыполненной, если Заказ не был получен Клиентом в течение одного месяца с момента получения компанией RCE Заказа и оплаты) любой Клиент, потребитель, физическое или юридическое лицо, по запросу получает возврат уплаченной за Заказ суммы. Если Клиентом является юридическое лицо, возврат уплаченной суммы является единственной мерой компенсации со стороны компании RCE и исключает любой другой вид компенсации или возмещения убытков.

В любом случае, доставка в установленные сроки может быть выполнена только при условии своевременного исполнения Клиентом своих обязательств перед компанией RCE, вне зависимости от причины.

## **Статья 11 Рекламации / Возвраты**

### **11.1 Рекламации**

Клиент или Получатель обязуются сообщить компании RCE по электронной почте, по телефону или в письменной форме по указанным выше контактными данным о любом несоответствии, обнаруженном при использовании Чека или Сертификата.

Любое уведомление или рекламация будут рассмотрены компанией RCE, а Клиент или Получатель будут проинформированы о результатах рассмотрения. Рекламации принимаются:

- по электронной почте на адрес: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)
- либо заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу: Relais & Châteaux – Service Commercial – 58-60, rue de Prony – 75017 Paris

#### **Рекламация, связанная с транспортировкой:**

Во время доставки Клиент должен проверить товар и, при необходимости, указать в накладной перевозчика все дефекты, обнаруженные в случае повреждения доставленного товара. Клиенту необходимо в письменном виде уведомить об этом компанию RCE, приложив копию накладной, в течение 48 часов с момента получения товара.

В случае отсутствия указания дефектов в накладной и уведомления компании RCE в указанный срок товар считается доставленным в надлежащем состоянии и не может быть предметом каких-либо споров с компанией RCE.

#### **Рекламация, связанная с несоответствием товара указаниям, содержащимся в бланке заказа:**

Рекламации, обусловленные несоответствием доставленного Чека или Сертификата заказанному товару, предъявляются компании RCE в виде заказного письма с уведомлением о вручении в течение семи дней с момента получения Чека или Сертификата. По истечении этого срока рекламации не принимаются.

### **11.2 Возвраты**

Любой возврат несоответствующих Чеков и Сертификатов становится предметом формального соглашения между компанией RCE и Клиентом. В случае несоответствия доставленных Чеков и Сертификатов, должным образом зафиксированного компанией RCE на указанных выше условиях, Клиент вправе рассчитывать, на свое усмотрение, на бесплатную замену или возврат средств, уплаченных за товар.

## **II- Общие условия использования**

### **Статья 12 Условия использования Подарочных предложений**

Каждому Подарочному предложению присваивается дата активации («Дата активации»), определяемая следующим образом:

- Если Подарочное предложение приобретено в магазине Relais & Châteaux или в стороннем магазине, Датой активации является дата покупки;
- Если Подарочное предложение приобретено посредством удаленного Заказа, на Сайте либо через отдел продаж компании RCE, Датой активации является дата отправки Заказа на указанный Клиентом почтовый адрес или на указанный Клиентом адрес электронной почты (в случае Электронного сертификата).

Подарочные предложения действительны в течение двух лет начиная с последнего дня месяца их активации.

После получения Подарочного предложения дата окончания срока его действия доступна в разделе «Получатель», в который можно войти с помощью ключа активации, прилагаемого к Подарочному предложению. Кроме того, ее можно проверить следующим образом:

- если это Чек, дата окончания срока действия напечатана на Чеке;
- если это Электронный сертификат, дата окончания срока действия указана в PDF-файле, соответствующем Электронному сертификату.

Рекомендуется сохранять подтверждение покупки на случай возникновения проблем с активацией Подарочного предложения.

**Подарочные предложения Relais & Châteaux:**

- не подлежат обмену, в том числе частичному, на наличные денежные средства;
- являются неделимыми, если в Подарочном предложении не указано иное, и должны быть использованы одновременно, в рамках одного бронирования;
- находятся под полной ответственностью владельца, в частности, в случае потери или кражи;
- должны быть использованы в течение срока их действия.

В случае неиспользования в указанные сроки, потери, кражи или уничтожения Подарочного предложения ни Клиент, ни Получатель не вправе требовать возврата средств, замены, обмена или продления срока действия.

При этом Получатель имеет возможность, до даты истечения первоначального срока действия, продлить срок действия Подарочных предложений – в разделе «Получатель» в случае Сертификатов или напрямую через отдел продаж компании RCE в случае Чеков, – внеся дополнительную плату за продление ([см. условия здесь](#)) с использованием того же способа оплаты, который использовался для покупки Подарочных предложений. Период продления составляет один год с даты истечения первоначального срока действия в случае Сертификатов и два года с даты истечения первоначального срока действия в случае Чеков. После даты истечения первоначального срока действия или, в отдельных случаях, по завершении периода продления Подарочные предложения становятся окончательно недействительными.

При этом условия бронирования или отмены устанавливаются Предприятием, в котором Получатель использует свое Подарочное предложение. Предприятие вправе, например, запросить банковские реквизиты Получателя для подтверждения бронирования. Любое изменение или отмена ранее подтвержденного бронирования допускаются только с согласия Предприятия и в соответствии с особыми условиями последнего, при этом за отмену бронирования, совершенного посредством Чека или Сертификата, к Получателю могут применяться штрафные санкции. Во время бронирования Предприятие информирует Получателя об условиях бронирования и отмены, действующих в выбранном Предприятии.

Предприятие вправе потребовать от Получателя уплаты туристического сбора во время его пребывания.

По прибытии в Предприятие Получатель предоставляет Предприятию, в зависимости от ситуации, оригинал ваучера, вложенного в Физический сертификат, PDF-файл, соответствующий Электронному сертификату, или оригинал Чека. Данный документ остается у Предприятия.

### **Статья 13 Условия использования Чеков**

**Чеки** являются накопительными и принимаются во всех Предприятиях, перечисленных на Сайте. Поскольку данный список может обновляться в течение срока действия Чека, Клиенту и Получателю рекомендуется регулярно просматривать Сайт на предмет обновлений. Чеки могут быть использованы для любых видов услуг. Они подлежат обмену только на услугу стоимостью, эквивалентной стоимости, указанной в евро, фунтах стерлингов, долларах США или швейцарских франках на лицевой стороне Чека.

В случае, если суммы Чеков недостаточно для оплаты услуги, разница выплачивается Предприятию на обычных условиях.

### **Статья 14 Условия использования и условия бронирования для Сертификатов**

**Сертификаты** могут быть использованы в определенных Предприятиях, участвующих в программе соответствующего Сертификата. Список таких участников регулярно обновляется. С актуальным списком Предприятий-участников можно ознакомиться в разделе «Получатель» на Сайте или в отделе продаж компании RCE:

- по телефону: +33(0) 1 77 48 14 88
- по электронной почте: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com).

Поскольку список Предприятий, принимающих Сертификаты, может изменяться на протяжении срока действия Сертификата, после получения своего Сертификата Получателю рекомендуется посетить раздел «Получатель» на Сайте, чтобы увидеть обновленную информацию.

Предприятие-участник может, в определенных случаях, отказать в использовании Сертификатов в конкретные даты. Клиент или Получатель уведомляются об этом путем ознакомления со списком Предприятий-участников в разделе «Получатель» на Сайте, где указаны даты, в которые Сертификат может быть использован для бронирования в конкретном Предприятии (далее «**Период приема Сертификата**»).

В этой связи достоверной является только информация, представленная на Сайте.

Ознакомившись со списком Предприятий, принимающих его Сертификат, а также с Периодами приема Сертификата (эти периоды различаются для каждого Предприятия) в разделе «Получатель», Получатель напрямую связывается с выбранным Предприятием для осуществления бронирования.

Получатель совершает бронирование путем обращения непосредственно к Предприятию – **любые другие каналы бронирования не применимы** – с указанием, что данное бронирование осуществляется по Сертификату, и сообщает вид

услуги, Получателем которой он является. При бронировании Получатель должен сообщить Предприятию номер, указанный на обороте Физического сертификата или в Электронном сертификате.

Сертификат не включает в себя трансфер до места расположения Предприятия.

Если в услугу входит питание (один или несколько приемов пищи), то его меню остается на усмотрение Предприятия, и Получатель не вправе выбирать конкретные блюда из меню ресторана.

Данное условие также распространяется на процедуры.

Получатель проинформирован о том, что стоимость услуги (услуг) по отдельности на момент ее (их) предоставления Получателю может отличаться от продажной цены Сертификата, уплаченной Клиентом во время Заказа.

Рекомендуется осуществлять бронирование как можно раньше, чтобы иметь возможность выбрать подходящую дату.

Сертификат действителен в любой день недели, включая выходные (за исключением Сертификата на конкретный день недели), при наличии свободных дат и соблюдении Периодов приема Сертификата. Предприятие вправе устанавливать Периоды приема Сертификата на свое усмотрение. Оно также вправе отказать в бронировании, даже в течение Периода приема Сертификата, если в этом периоде исчерпан лимит свободных дат, выделяемых непосредственно для Сертификатов, даже при наличии свободных дат в принципе. Помимо этого, в высокий сезон и в популярные даты некоторые Предприятия могут потребовать бронирования минимального количества ночей.

В случае, если на запрошенные Получателем даты Предприятие-участник не имеет свободных номеров, соответствующих категории номера, включенного в услугу, предусмотренную Сертификатом, на стадии бронирования Получателю может быть предложен (i) улучшенный номер или люкс за дополнительную плату, которую Получатель вносит непосредственно на месте, либо (ii) бронирование на другую дату.

Любые дополнительные услуги, не предусмотренные используемым Сертификатом и заказанные Получателем непосредственно у Предприятия, оплачиваются Предприятию в соответствии с условиями Предприятия. Компания RCE не несет ответственности за такие дополнительные услуги в каком бы то ни было виде.

## **Статья 15      Передача**

Чеки и Сертификаты передаются Клиентом Получателю без каких-либо формальностей.

## **Статья 16      Помощь Получателю и ответственность компании RCE**

Компания RCE обязуется оказать помощь Получателю, если он испытывает сложности во время оказания услуги.

Компания RCE не несет ответственности за несущественные различия между фотографиями и описанием Предприятий, представленными на Сайте или в Подарочных предложениях.

При использовании Сертификатов Предприятие и компания RCE несут ответственность за надлежащее оказание услуг в соответствии со статьями L.211-16 Кодекса туризма.

В случае привлечения компании RCE к ответственности компенсация убытков осуществляется в пределах, предусмотренных международными соглашениями, в соответствии со статьями L.211-17-IV Кодекса туризма. Максимальная финансовая ответственность компании RCE не может более чем в три раза превышать общую стоимость соответствующего Сертификата, за исключением случаев причинения вреда жизни или здоровью.

При использовании Чеков Предприятие, в котором находится Клиент, несет единоличную ответственность за надлежащее оказание предоставляемых им услуг.

### **III- Положения, общие для Общих условий продажи и использования**

#### **Статья 17 Исполнимость**

Объявление какого-либо положения настоящих ОУП/ОУИ недействительным и неприменимым никоим образом не влияет на действительность и исполнимость других положений ОУП/ОУИ.

#### **Статья 18 Гарантия**

Компания RCE действует в условиях правовых гарантий, предусмотренных статьями L.217-4, L.217-5 и L.217-12 Кодекса прав потребителей, а также статьей 1641 и частью первой статьи 1648 Гражданского кодекса, приведенными в полном объеме в конце настоящих ОУП/ОУИ.

#### **Статья 19 Защита данных**

С целью предоставления Клиентам и Получателям Подарочных предложений компания RCE осуществляет и несет ответственность за обработку их персональных данных. Основная цель такой обработки заключается в управлении и мониторинге Заказов и доставки Подарочных предложений, а также в их активации; помимо этого, она может преследовать и другие цели (управление и мониторинг отношений с клиентами, управление рекламациями, маркетинговые исследования, анализ удовлетворенности клиентов и т.д.), подробно изложенные в Политике конфиденциальности Relais & Châteaux, доступной на Сайте по следующему адресу: <https://www.relaischateaux.com/ru/p/legal#personnal>

Данные, относящиеся к Заказам, предназначаются для компании RCE, несущей ответственность за их обработку, ее уполномоченных служб, ассоциации Relais & Châteaux и ее филиалов, а также для любых подрядчиков и партнеров компании RCE.

Непосредственно при совершении бронирования в выбранном Предприятии в рамках использования Подарочного предложения Клиент или Получатель обязуется сообщить касающиеся его данные, необходимые для осуществления бронирования в данном Предприятии, независимо от того, зарегистрировано ли оно в Европейском Союзе. Компания RCE не несет ответственности за обработку персональных данных Клиента и/или Получателя, осуществляемую Предприятием в рамках оформления им бронирования и оказания услуг Получателям Подарочных предложений. Предприятие несет единоличную ответственность за обработку этих данных.

Дополнительная информация о сборе и обработке персональных данных, а также об осуществлении ваших прав, изложена в Политике конфиденциальности Relais & Châteaux, доступной на Сайте по следующему адресу: <https://www.relaischateaux.com/ru/p/legal#personnal>

## **Статья 20      Применимое законодательство**

Настоящие ОУП подчиняются французскому законодательству, при этом Клиент или Получатель, проживающий в любом другом государстве-члене Европейского Союза, кроме Франции, имеет право на применение положений законодательства этого государства-члена, если они в большей степени защищают его интересы.

Информация, касающаяся договоров, представлена на французском языке, а Подарочные предложения, доступные для продажи, соответствуют французскому законодательству. При необходимости иностранный Клиент может обратиться в местные органы власти для уточнения возможности использования товара, который он планирует заказать. Компания RCE не несет ответственности за несоблюдение законодательства иностранного государства, куда были доставлены Чеки и Сертификаты.

В случае перевода настоящих ОУП/ОУИ и при наличии расхождений между франкоязычной и переводной версиями достоверной считается франкоязычная версия.

## **Статья 21      Порядок разрешения споров**

При разрешении потребительских споров, возникших в связи с Заказом, оформленным в компании RCE, компания RCE пользуется услугами омбудсмана по вопросам туризма и путешествий. Предварительное урегулирование любого спора осуществляется путем письменного обращения в отдел работы с рекламациями компании RCE: 58/60, rue de Prony – 75017 Paris. При отсутствии мирового соглашения с компанией RCE Клиент вправе бесплатно связаться с омбудсменом по туризму и путешествиям, чьи контактные данные и условия обращения доступны на веб-сайте: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Посредничество — это бесплатный, конфиденциальный и быстрый процесс полюбовного разрешения спора, который Клиент и (или) RCE вправе принять и прервать в любое время. Посредник по делам потребителей — это независимое лицо, задача которого предложить решение спора между специалистом и потребителем на основе заключения, которое Клиент и (или) RCE вправе принять или отклонить.

В соответствии со статьей 14 Регламента (ЕС) № 524/2013, Европейская комиссия создала Платформу онлайн-разрешения споров, упростив порядок независимого внесудебного разрешения споров в режиме онлайн между потребителями и предприятиями Европейского Союза.

Платформа доступна по следующей ссылке: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

При отсутствии мирового соглашения любая из сторон вправе передать спор в компетентный суд.

**В ПОРЯДКЕ ИСКЛЮЧЕНИЯ, В СЛУЧАЯХ, КОГДА КЛИЕНТ ДЕЙСТВУЕТ В КАЧЕСТВЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ, СПОР ПЕРЕДАЕТСЯ В КОМПЕТЕНТНЫЙ СУДЕБНЫЙ ОРГАН ПОД ЮРИСДИКЦИЕЙ АПЕЛЛЯЦИОННОГО СУДА ПАРИЖА.**

## **Правовая гарантия**

В соответствии со статьей L.217-15 Кодекса прав потребителей, положения, касающиеся гарантии соответствия и скрытых дефектов, предусмотренные статьями L.217-4, L.217-5, L.217-12 и L.217-16 Кодекса прав потребителей, а также статьей 1641 и частью первой статьи 1648 Гражданского кодекса, воспроизведены ниже.

### **Статья L.217-4 Кодекса прав потребителей**

Продавец поставляет товар, соответствующий условиям договора, и несет ответственность за несоответствия, обнаруженные на момент доставки.

Он также несет ответственность за несоответствия, обусловленные упаковкой, нарушением инструкций по сборке или установке, если по условиям договора соответствующие работы поручены ему или должны выполняться под его ответственность.

### **Статья L.217-5 Кодекса прав потребителей**

Товар соответствует условиям договора, если он:

- 1) пригоден для использования, ожидаемого от аналогичного товара, и, в соответствующих случаях:
  - соответствует описанию, предоставленному продавцом, и обладает качествами, продемонстрированными покупателю продавцом на примере образца или модели;
  - обладает качествами, которых покупатель обоснованно ожидает от такого товара с учетом публичных заявлений, сделанных продавцом, производителем или его представителем, в частности, в рекламе или на этикетке;
- 2) обладает характеристиками, определенными по взаимному согласию сторон, или подходит для конкретного вида использования, запрошенного покупателем, доведенного до сведения продавца и принятого последним.

### **Статья L.217-12 Кодекса прав потребителей**

Действие, вытекающее из несоответствия, теряет силу по прошествии двух лет с момента доставки товара.

### **Статья L.217-16 Кодекса прав потребителей**

Если покупатель обращается к продавцу для выполнения гарантийного ремонта в период действия коммерческой гарантии, предоставленной ему при приобретении или ремонте движимого имущества, то к оставшемуся гарантийному сроку добавляется период простоя длительностью не менее семи дней.

Данный период отсчитывается с момента заявки покупателя на проведение работ или с момента предоставления соответствующего товара, если товар был предоставлен после заявки на проведение работ.

### **Статья 1641 Гражданского кодекса**

Продавец предоставляет гарантию в отношении скрытых дефектов проданного товара, которые делают его непригодным для использования по назначению либо настолько снижают его эксплуатационные свойства, что покупатель, если бы ему было заранее известно о таких дефектах, не приобрел бы этот товар или приобрел бы по более низкой цене.

### **Часть первая статьи 1648 Гражданского кодекса**

Покупатель вправе предъявить иск, связанный со скрытыми дефектами, в течение двух лет с момента обнаружения такого дефекта.