Política de moderación de los comentarios de los clientes

Versión del 19/10/2026

Este documento se facilita únicamente a título informativo; solo la versión francesa hace fe.

Espacio de Comentarios Libres:

Al realizar la Reserva, el Cliente puede comunicar al Establecimiento, a través de un espacio específico, cualquier información particular relacionada con su estancia (por ejemplo, preferencia por una habitación con vistas al mar, necesidad de una cama infantil, alergias alimentarias, etc.).

Opiniones de los Clientes:

Los comentarios de los clientes recibidos por Relais & Châteaux se publicarán en el sitio web relaischateaux.com en las secciones «Comentarios» disponibles en las páginas de los Establecimientos, de acuerdo con las condiciones que se describen a continuación.

Estos comentarios constituyen opiniones de clientes que incluyen una puntuación global, así como un texto libre en el que el consumidor expresa su opinión sobre su experiencia de compra.

El apartado «Comentarios» cuenta con dos pestañas: «Relais & Châteaux» y «TripAdvisor».

1. **Opiniones de «Relais & Châteaux»**

Las opiniones publicadas en el sitio web relaisetchateaux.com las han escrito exclusivamente clientes que han realizado una reserva a través del Sitio web.

Al finalizar su estancia, estos clientes reciben un correo electrónico en el que se les invita a compartir su experiencia.

Relais & Châteaux no realiza ninguna comprobación que permita confirmar que el cliente se ha alojado efectivamente en el establecimiento reservado.

Las opiniones publicadas reflejan la opinión personal de sus autores y no comprometen a Relais & Châteaux.

No se ofrece a los clientes ninguna contraprestación, ni económica ni en especie, a cambio de la publicación de una opinión.

Cada opinión va acompañada de su fecha de publicación y de la fecha en la que el cliente tuvo la experiencia.

Las opiniones se conservan y permanecen visibles en el sitio web sin límite de tiempo a partir de su fecha de publicación.

Por defecto, las opiniones se muestran de más reciente a más antigua. El usuario tiene la posibilidad de modificar esta clasificación según los siguientes criterios:

- los más recientes primero;
- los más antiguos primero;
- las mejores notas primero.

La puntuación global asignada a un establecimiento Relais & Châteaux corresponde a la media aritmética de todas las puntuaciones que figuran en las opiniones publicadas sobre dicho establecimiento.

Relais & Châteaux pone a su disposición una función gratuita que permite a los responsables de los servicios objeto de una valoración (en particular, al Establecimiento en cuestión) señalar cualquier duda sobre la autenticidad de una valoración, siempre que dicha señalización vaya acompañada de una justificación.

2. Opiniones de «Tripadvisor»

En relaischateaux.com pueden aparecer opiniones procedentes de TripAdvisor.

Estas opiniones se recopilan y moderan de acuerdo con las normas establecidas por TripAdvisor, bajo su exclusiva responsabilidad.

En el caso de las opiniones publicadas en la pestaña «TripAdvisor», las solicitudes de denuncia, eliminación y las impugnaciones se tramitan de acuerdo con los procedimientos de TripAdvisor a través de la página correspondiente de TripAdvisor.

3. Moderación

Relais & Châteaux se reserva el derecho a moderar y eliminar las opiniones y comentarios publicados en el sitio web según las siguientes condiciones:

Se eliminarán los siguientes contenidos:

- Comentarios contrarios al orden público, a la decencia pública o a las leyes y reglamentos vigentes.
- Comentarios que inciten al odio racial o religioso y comentarios racistas, antisemitas o xenófobos.
- Comentarios homófobos o sexistas, así como comentarios que inciten al odio o a la violencia contra las personas por razón de su sexo, orientación o identidad sexual, o acoso sexual.
- Comentarios que incitan al odio hacia las personas por su discapacidad.
- Comentarios de naturaleza violenta, agresiva u obscena.
- Comentarios difamatorios e insultos dirigidos a un tercero.
- Comentarios que puedan infringir los derechos de propiedad intelectual de Relais & Châteaux o de terceros.
- Comentarios susceptibles de dañar la imagen o la reputación de la marca Relais & Châteaux o de una persona física o jurídica.
- Comentarios correspondientes al ejercicio de una actividad comercial.
- Mensajes no relacionados con el contenido de la página y comentarios de clientes que no se han alojado en el establecimiento.
- Comentarios que utilicen un gran número de signos de puntuación, mayúsculas y lenguaje SMS.
- Comentarios que constituyan una apología de los crímenes contra la humanidad, los crímenes de guerra, los delitos de esclavitud o trata de seres humanos o los delitos

de colaboración con el enemigo, una incitación a cometer actos de terrorismo o una apología de tales actos.

- Comentarios constitutivos de delito en virtud del artículo 227-23 del Código Penal francés, que castiga el ofrecimiento y la distribución de imágenes de carácter pedopornográfico, o de los artículos 225-5 y 225-6 de dicho Código, que castigan el proxenetismo.

En términos generales, Relais & Châteaux se reserva el derecho a eliminar cualquier comentario u opinión que pueda dar lugar a su responsabilidad civil o penal, de conformidad con la normativa aplicable, e informando al usuario de los motivos cuando así lo exija la normativa.