

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) RELAIS & CHATEAUX RESERVATIONS

Les chèques Invitation Relais & Châteaux en Euro et les Forfaits Lys, ci-après désignés « Forfaits et Chèques Relais & Châteaux », sont commercialisés par Relais & Châteaux Réservation (RCR), SAS au capital de 152.449 € ayant la qualité d'agent de voyage, dont le n° de licence est LI 075.95.01.26, dont le siège social est situé 33, boulevard Malesherbes – 75008 Paris (France) RCS Paris B 402 003 404 Tel : 0 825 825 180 Fax : (0033)1.44.09.72.30. E-mail : rcr@relaischateaux.com.

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux ventes de Chèques Invitation Relais & Châteaux en Euro et de Forfaits Lys, tant en France qu'à l'étranger.

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

Les CGV sont impérativement mises en ligne et téléchargeables par le client. Elles sont adressées par voie postale, e-mail ou télécopie à tout client qui en fait la demande ou qui passe commande.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux CGV, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus et catalogues émis par RCR et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de RCR, prévaloir sur les CGV. Toute condition contraire opposée par le client sera, donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à RCR, quel que soit le moment où elle aura été portée à sa connaissance.

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

Article 2 – Champ d'application des présentes CGV et modalités d'utilisation des produits.

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les ventes conclues par RCR auprès de clients et concernent les Forfaits et Chèques Relais & Châteaux.

Les Forfaits et Chèques Relais & Châteaux :

- ne peuvent en aucun cas être échangés en tout ou partie contre des espèces.
- sont sous l'entière responsabilité du porteur, notamment en cas de perte ou de vol.
- doivent impérativement être utilisés pendant leur période de validité. **Passée la date d'échéance, ils ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ni d'aucune utilisation.**
- sont assortis d'une double numérotation et de la mention de la durée de validité de deux ans à compter de la date d'émission.

Les Forfaits Lys sont valables deux ans à compter de la date d'émission dans une sélection de Relais & Châteaux, dont la liste est remise à jour annuellement et est consultable sur le site Internet : www.relaischateaux.com, rubrique « Forfaits Lys » ou auprès du service commercial de RCR.

Les Chèques Invitation Relais & Châteaux en Euro :

- sont valables et cumulables dans tous les établissements adhérant à l'Association, présentés dans le guide Relais & Châteaux de l'année calendaire en cours.
- sont échangeables uniquement contre une prestation d'une valeur équivalente à celle indiquée en Euro au recto.
- En cas d'insuffisance pour régler la prestation à l'aide de Chèques Invitation Relais & Châteaux en Euro, la différence doit être réglée à l'établissement selon les conditions habituelles.

Article 3 – Modification de la commande

Les commandes ne sont définitives qu'après versement intégral du prix, par le client, lequel est réputé avoir pris connaissance préalablement des présentes CGV.

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

L'expédition des forfaits et chèques Relais & Châteaux étant effectuée dès le règlement par le client de la somme exigible, aux risques et à la charge du client, aucune annulation de commande ne peut être acceptée, à l'exception des cas visés aux articles 4, 5 et 6 ci-après.

Article 4 – Livraison

4.1 Modalités

La livraison est effectuée après réception du versement intégral du prix :

- Soit par la remise directe du Forfait Lys / Chèque Invitation au client, lors du retrait dans un point de vente.
- Soit par envoi aux frais du client.

L'envoi de la commande peut être effectué, au choix du client et à ses frais, à son adresse personnelle ou directement aux bénéficiaires nommément désignés et identifiés.

Le risque de transport est supporté par l'acheteur qui, en cas de dégât de livraison ou de manquant, précisera ses réserves sur le bon de livraison et les confirmera, dans les trois jours de la livraison, par courrier recommandé AR adressé au transporteur.

4.2 Délais

La livraison aux particuliers des Forfaits et Chèques Relais & Châteaux disponibles est, pour toutes commandes supérieures à 500 € pour la France métropolitaine, d'un délai maximum de 30 jours à compter de la réception par le service commercial de RCR du bon de commande et du montant exigible.

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

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

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

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

Article 5 – Réception

Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, les réclamations sur la non-conformité d'un Chèque ou Forfait Relais & Châteaux livré au produit commandé doivent être formulées par lettre recommandée avec avis de réception, à RCR, dans les huit jours suivant l'arrivée des Forfaits et Chèques Relais & Châteaux.

Il appartiendra au client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées.

Il devra laisser au service commercial de RCR toute facilité pour procéder à la constatation de ces anomalies et pour y porter remède et notamment, fournir à RCR toute attestation et justificatif.

Article 6 – Retours

6.1 Modalités

Tout retour de Forfaits et Chèques Relais & Châteaux non conformes doit faire l'objet d'un accord formel entre RCR et le client. Tout produit retourné sans cet accord serait tenu à la disposition du client et ne donnerait pas lieu à l'établissement d'un avoir. Les frais et les risques de retour sont toujours à la charge du client.

En revanche, les Forfaits et Chèques Relais & Châteaux achetés, ne comprenant aucun défaut dans la livraison, ne seront en aucun cas remboursés ni prorogés.

6.2 Conséquences

En cas de non-conformité des Forfaits et Chèques Relais & Châteaux livrés, dûment constatés par RCR dans les conditions prévues ci-dessus, le client pourra obtenir le remplacement gratuit, ou le remboursement des produits au choix du client, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages-intérêts.

Article 7 – conditions de réservations des Forfaits Lys

Le client auquel il est remis une liste des établissements participants ou qui consulte le site Internet : www.relaischateaux.com, rubrique « Forfaits Lys », prend directement contact avec l'établissement de son choix pour effectuer sa réservation.

L'établissement participant reste totalement maître des dates d'ouverture et de fermeture des forfaits à la réservation en fonction de ses disponibilités, et ce, même dans les périodes spécifiées dans la liste des établissements participants.

L'établissement participant peut suspendre l'utilisation des forfaits dans son établissement lors des week-ends ou en haute saison. Le client en est alors informé en consultant la liste des établissements participants.

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

Le client doit confirmer sa réservation en communiquant à l'établissement participant de son choix le numéro de sa carte de crédit et la date d'expiration de validité de cette carte, ainsi qu'en lui transmettant la copie de son forfait. Le cas échéant, à la demande de l'établissement participant, le client devra envoyer à ce dernier, par lettre Recommandée avec avis de réception, l'original du forfait, à titre de garantie de sa réservation.

Par ailleurs, au moment de sa réservation, le client doit être informé des conditions d'annulations en vigueur dans l'établissement participant choisi.

Le client doit présenter à l'établissement participant l'original du forfait dès son arrivée dans cet établissement si celui-ci n'a pas été préalablement envoyé en courrier recommandé AR à l'établissement.

Article 8 – Prix et facturation

8.1 Prix

Les prix sont indiqués en Euro toutes taxes comprises, frais de port inclus, sur le site Internet www.relaischateaux.com, rubrique – Bons de commandes – Chèques Invitation et Forfaits Lys.

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

Les frais de port sont à la charge du client.

Relais & Châteaux Réservation assure le règlement des Forfaits et Chèques Relais & Châteaux directement auprès des établissements de la chaîne Relais et Châteaux.

8.2 Facturation

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

Article 9 - Paiement

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

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

La facture est libellée en Euro.

Les Forfaits et Chèques Relais & Châteaux sont des paiements d'ordre et pour compte et, de ce fait, ne sont pas soumis à la TVA. Seuls les charges opérationnelles, les guides et les pochettes sont soumis à la TVA.

Le prix est payable comptant, en totalité, et conditionne l'envoi de la commande. Il doit être réceptionné par RCR au plus tard 3 (trois) mois suivant la passation de la commande. Passé ce délai, la commande est automatiquement annulée.

Article 10 – Paiement de commande en ligne

Les données personnelles transmises par le client pourront faire l'objet de traitements automatisés de données personnelles ayant pour finalité :

- de permettre l'exécution du paiement en ligne de la commande du client
- de répertorier les incidents de paiements
- de prévenir la survenance d'incidents de paiements.

Ces traitements automatisés de données personnelles seront réalisés par la société FIA NET SA pour le compte de RELAIS & CHATEAUX RESERVATION.

Le traitement de ces données sera mis en œuvre par la société FIA NET de telle façon à assurer un niveau de confiance pour chaque transaction en ligne enregistrée et de lutter contre la fraude bancaire.

Seuls la société FIA NET SA et la société RELAIS & CHATEAUX RESERVATION auront connaissance des données personnelles du client.

- Si le client choisit de payer en ligne sa commande, il devra communiquer à RELAIS & CHATEAUX RESERVATION des données en rapport avec sa commande et son mode de paiement.

La non communication de ces données en rapport avec sa commande et son mode de paiement empêche la réalisation et l'analyse de la commande par paiement en ligne.

- La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire sera communiquée par RELAIS & CHATEAUX RESERVATIONS à FIA NET SA et entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande du client associées à cet impayé au sein d'un fichier « Incident de paiement » mis en œuvre par FIA NET SA.
- Toute déclaration irrégulière pourra également faire l'objet d'un traitement ayant pour finalité de prévenir la survenance d'incidents de paiement. Les informations contenues dans les traitements informatisés réalisés par FIA NET SA seront communiqués à RELAIS CHATEAUX RESERVATION.

Article 11 – Propriété Intellectuelle

Les dénominations Relais & Châteaux, Relais Gourmands, le dessin et le logo font l'objet d'une marque et dessins et modèles déposés officiellement à l'INPI, et bénéficient à ce titre d'une protection légale contre tout usage illicite, notamment contre toute utilisation faite sans l'autorisation des Relais & Châteaux.

Toute utilisation frauduleuse de ces dénominations, en faute des droits de l'association Relais & Châteaux, constitue un acte de contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité de son auteur sur le fondement des articles L 713-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle, et des textes communautaires et internationaux en la matière.

Les caractéristiques des produits proposés à la vente sont présentées sur le site Internet www.relaischateaux.com, rubrique Chèques Invitation et Forfaits Lys, ainsi que sur la documentation générale Relais & Châteaux Chèques Invitation / Forfaits Lys, disponible sur simple demande auprès du Service Commercial de RCR. Les photographies n'entrent pas dans le champ contractuel. La responsabilité de RCR ne peut être engagée si des erreurs s'y sont produites. Tous les textes et images présentés sur le site www.relaischateaux.com, ou sur tout support papier, sont réservés, pour le monde entier, au titre des droits d'auteur et de propriété intellectuelle. Leur reproduction, même partielle est strictement interdite. Toute mise en place de liens hypertextes vers le site sans autorisation expresse de l'entreprise est strictement interdit.

Article 12 – Caractère exécutoire

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

Article 13 – Confidentialité des données

Les données nominatives fournies par le client ne sont pas diffusées à des tiers ; elles sont, sauf opposition expresse du client, intégrées dans le fichier clients de RCR, lequel est déclaré à la commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) .

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes sur les informations qui concernent.

Pour exercer l'un de ces droits et obtenir communication des informations le concernant, il suffit que le client prenne contact avec le Service Relations Clients de la société ; dans le cas d'un paiement en ligne il devra adresser par courrier simple en justifiant de son identité à FIA NET- Service Informatique et Libertés- Traitements n°773061 et n°1080905-15 rue du faubourg montmartre-75009 PARIS.

Article 14 – Loi Applicable - Litige

Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises à la loi française. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et les Forfaits et Chèques Relais & Châteaux proposés à la vente sont conformes à la réglementation française. Le cas échéant, il appartient au client étranger de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit qu'il envisage de commander. La responsabilité de RCR ne saurait être engagée en cas de non-respect de la réglementation d'un pays étranger où les Forfaits et Chèques Relais & Châteaux sont livrés.

En cas de litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution de toutes ou parties des présentes CGV, les tribunaux sont seuls compétents.