



CHATEAU HOCHBERG  
by LALIQUE  
• HÔTEL & RESTAURANT •

## CHATEAU HOCHBERG CONDITIONS GENERALES DE VENTE E-BOUTIQUE

### 1/ Identification du Château Hochberg

Le Château Hochberg (ci-après dénommée « CHATEAU HOCHBERG ») est une société par actions simplifiée au capital social de 10 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saverne sous le numéro 538 383 142, SIRET 803 064 43500016, TVA Intracommunautaire : FR 4980 306 44 35.

Le siège social de CHATEAU HOCHBERG est situé 5 Quartier Lalique, 67290, Wingen-sur-Moder (France).

Vous pouvez joindre le Service Clients :

- Par téléphone : +33 (0)3 88 00 67 67 (coût d'une communication locale depuis un poste fixe) du lundi au dimanche de 8h00 à 17h00 (heure française) ;

- Par e-mail : [reservation@chateauhochberg.com](mailto:reservation@chateauhochberg.com);

- Par courrier :  
CHATEAU HOCHBERG  
Service Clients  
5 Quartier René  
Lalique  
67290 Wingen-sur-Moder – France

Directeur de la publication : Madame Mathilde Hutt, en qualité de Responsable Marketing & Communication

Le site est hébergé par la société Netsive Agence Marketing & Communication :  
N°8 Hall 3 Z.I. Am Bruch  
L-3327 Crauthem  
Luxembourg  
Standard : +352 27 12 61 74  
Email : [contact@netsive.com](mailto:contact@netsive.com)

CHATEAU HOCHBERG vend par l'intermédiaire de son site <https://chateauhochberg.com/boutique/> (ci-après dénommé le « Site ») des bons cadeaux (ci-après dénommés « Bon Cadeau » ou « Bons Cadeaux »).

### 2/ Champ d'application des Conditions Générales de Vente

**2.1** - Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») précisent notamment les modalités de commande, de paiement, de livraison et d'éventuel retour des Bons Cadeaux. Les CGV s'appliquent à toute commande passée par un consommateur (ci-après le « Client ») concernant la vente et l'utilisation des Bons Cadeaux, par l'intermédiaire des moyens suivants :

. Via le Site : <https://chateauhochberg.com/boutique/> ;

. Par téléphone : au +33 (0)3 88 00 67 67 ;

. A la réception de l'établissement.

Les CGV s'appliquent aux livraisons effectuées dans le monde entier.

En passant commande, le Client confirme accepter les CGV qui peuvent être imprimées ou téléchargées. Les CGV sont disponibles en français.

**2.2** – CHATEAU HOCHBERG se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment. Dans ce cas, la version applicable sera celle acceptée par le Client lorsqu'il a validé sa commande. Le Client qui n'accepterait pas les CGV en vigueur à la date de commande est libre de les refuser et d'interrompre la transaction avant de valider sa commande.

### 3/ Définitions préalables

Les termes ci-après définis auront dans les CGV les significations suivantes :  
**Bon Cadeau** : désigne le document comportant l'offre, le lieu, le numéro de validité, la date de validité et le descriptif permettant de profiter d'une offre au sein de CHATEAU HOCHBERG. Le Bon Cadeau peut être un chèque cadeau ou un menu gastronomique. Le Bon Cadeau peut être délivré par voie postale ou par voie numérique. Des confirmations ou suivis de dossier peuvent être adressés par e-mail.

**Bénéficiaire** : désigne la personne utilisatrice du Bon Cadeau.

**Prestation** : désigne l'ensemble de l'offre assurée par CHATEAU HOCHBERG auprès du Bénéficiaire. Il s'agit de la Prestation fournie par CHATEAU HOCHBERG au Bénéficiaire parmi la sélection d'offres contenue dans le Site, sous réserve de la disponibilité de CHATEAU HOCHBERG aux dates choisies par le Bénéficiaire.

CHATEAU HOCHBERG se réserve le droit de compléter la liste des Prestations disponibles à la vente ou de cesser leur diffusion à sa seule discrétion et à tout moment.

**Client** : désigne la personne qui achète un bon cadeau, étant entendu que le Client peut ou non être le Bénéficiaire de la Prestation selon qu'il fera un usage personnel ou destiné à un Bénéficiaire.

### 4/ Identification du Client et communication des données personnelles

**4.1** - L'accès au service de vente en ligne se fait soit par l'intermédiaire d'un compte client, soit sans intermédiaire, l'ouverture d'un compte client n'étant pas obligatoire.

En passant commande et/ou en ouvrant un compte, le Client déclare être une personne physique non commerçante, qui a la capacité de conclure un contrat et qui agit pour son propre compte.

Le compte permet au Client d'effectuer des achats sur le Site, de consulter le traitement et le suivi des commandes en cours, de consulter l'historique de ses commandes ainsi que d'avoir accès et de modifier les données personnelles le concernant.

**4.2** - Afin de permettre la création d'un compte, le traitement et le suivi des commandes et la communication d'éventuelles offres proposées par CHATEAU HOCHBERG, le Client remplit le formulaire proposé par CHATEAU HOCHBERG permettant de collecter les données suivantes :

- Civilité
- Nom et prénom
- Numéro de téléphone
- Adresse de contact
- Adresse de messagerie électronique
- Mot de passe (en cas de création de compte uniquement)
- Adresses de livraison et de facturation

En communiquant son adresse de messagerie électronique, le Client accepte que les diverses informations relatives aux commandes qu'il passera sur le Site, leur exécution et leur suivi, lui soient adressées par courrier électronique.

En cas de création de compte, Le Client choisit un mot de passe qui lui sera strictement personnel.

Un message confirmant l'ouverture de son compte sera adressé au Client à l'adresse de messagerie électronique qu'il aura communiquée à CHATEAU HOCHBERG, avec le mot de passe qu'il aura choisi.

Pour tout accès à son compte, le Client utilisera son adresse de messagerie électronique comme identifiant et son mot de passe.

Le Client qui aurait oublié ou égaré son mot de passe pourra demander à se le faire communiquer par l'envoi d'un message à l'adresse de messagerie électronique qui lui sert d'identifiant.

**4.3** - Le fichier informatisé constitué par CHATEAU HOCHBERG pour le traitement des données nominatives à caractère personnel, collectées auprès des Clients, a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Liberté le 23 mai 2016, sous le numéro 1960035.

CHATEAU HOCHBERG s'engage à respecter le caractère confidentiel des données personnelles collectées et à les conserver et les utiliser dans le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Ces données seront utilisées pour :

- Le traitement et le suivi des commandes,
- Le service après-vente,
- Pour informer l'acheteur d'éventuelles opérations promotionnelles ou offres spéciales, avec l'accord du Client.

CHATEAU HOCHBERG communiquera également les données personnelles collectées aux partenaires et prestataires en charge du traitement et de l'exécution des commandes ainsi que du service après-vente.

En remplissant le formulaire proposé par CHATEAU HOCHBERG, lors de l'ouverture de son compte ou lors de la commande, le Client peut choisir de recevoir des offres commerciales de CHATEAU HOCHBERG, des sociétés appartenant au même groupe et/ou de ses partenaires commerciaux.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client peut à tout moment exercer son droit d'accès, d'interrogation, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données le concernant en se connectant au Site, rubrique « Mon compte ».

Il peut aussi présenter une demande écrite à CHATEAU HOCHBERG, en mentionnant l'adresse de messagerie électronique utilisée comme identifiant ou lors de la commande, si le Client n'a pas créé de compte :

- Par e-mail à l'adresse :  
[reservation@chateauhochberg.cm](mailto:reservation@chateauhochberg.cm)

- Par courrier à l'adresse :  
CHATEAU  
HOCHBERG  
Service Clients  
5 Quartier  
Lalique  
67290 Wingen-sur-Moder – France

## 5/ Modalités de commande par internet

**5.1** - Préalablement à la commande, le Client choisit le type de Prestation qu'il souhaite offrir :  
- Un chèque cadeau ;  
- Un menu gastronomique.

Après avoir choisi le type de Prestation, le Client est invité à choisir le mode d'envoi souhaité :

- Par courrier postal ;  
- Par e-mail.

Chaque Bon Cadeau mis en vente sur le Site est ensuite présenté sur une fiche-article qui comprend des informations telles que notamment le détail de la Prestation et le prix toutes taxes comprises. Lors de cette étape, le Client :

- Choisit le contenu de sa Prestation, notamment le montant du Bon Cadeau et le menu objet du Bon Cadeau et les éventuelles options souhaitées ;  
- Renseigne le(s) nom(s) et prénom(s) du ou des Bénéficiaire(s) ;  
- Renseigne le(s) message(s) à envoyer avec les Bons Cadeaux ;  
- L'adresse e-mail du ou des Bénéficiaire(s) en cas d'envoi par e-mail.

En cliquant sur le bouton « Ajouter au panier », le Client place dans son « Panier » les Bons Cadeaux sélectionnés.

**5.2** - Les Bons Cadeaux sélectionnés par le Client sont listés dans le « Panier » dans un récapitulatif détaillé qui comprend :

- Une photographie non contractuelle illustrant les Prestations sélectionnées par le Client,  
- Le prix de vente unitaire Toutes Taxes Comprises,  
- La quantité de chaque Bon Cadeau commandé,  
- Le coût des frais de livraison le cas échéant,  
- Un total Toutes Taxes Comprises,  
- Le(s) nom(s) et prénom(s) du ou des Bénéficiaire(s),  
- Le(s) message(s) à envoyer avec les Bons Cadeaux,

Après avoir placé un ou plusieurs Bons Cadeaux dans son « Panier », le Client peut poursuivre ses achats en cliquant sur « Poursuivre les achats » ou cliquer sur « Procéder à la commande » pour terminer sa commande.

**5.3** - Après validation du récapitulatif détaillé, le Client est invité soit à :

- Ouvrir un compte s'il s'agit de sa première commande,  
- S'identifier en saisissant l'adresse de messagerie électronique qui lui sert d'identifiant et son mot de passe, s'il a déjà ouvert un compte.  
- A commander sans ouvrir de compte.

Si le Client n'a pas encore de compte ou s'il ne souhaite pas ouvrir de compte, il est invité à communiquer les informations suivantes :

- Les détails de facturation (nom, prénom, nom de l'entreprise, adresse e-mail, téléphone, adresse postale),  
- Les détails de livraison, s'ils diffèrent des détails de facturation (nom, prénom, nom de l'entreprise, adresse e-mail, téléphone, adresse postale).

Puis, le récapitulatif détaillé de la commande, comprenant le prix de vente unitaire Toutes Taxes Comprises, les frais d'emballage et de livraison, le cas échéant, sa Prestation, la quantité de chaque Bon Cadeau commandé, un total Toutes Taxes Comprises, le(s) nom(s) et prénom(s) du ou des Bénéficiaire(s) et le(s) message(s) à envoyer avec les Bons Cadeaux, est à nouveau soumis au Client.

Avant de passer à l'étape de paiement, le Client est invité à relire les CGV et à confirmer qu'il les accepte en cochant une case « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente ».

Le Client ne peut accéder à l'étape suivante du processus de commande que s'il a coché cette case.

Le Client peut ensuite valider sa commande et passer à l'étape de paiement en cliquant sur le bouton « Payer par carte bancaire ».

**5.4** - Le Client qui choisit de payer sa commande, effectue son règlement dans les conditions prévues à l'article 7.1 des CGV pour le paiement par

internet ou par téléphone ou dans les conditions prévues à l'article 7.2 des CGV pour le paiement à la réception de CHATEAU HOCHBERG.

La commande ne sera considérée comme effective qu'après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire.

**5.5** - CHATEAU HOCHBERG confirme chaque commande par l'envoi au Client d'un e-mail de confirmation qui récapitule :

- La référence de la commande et son détail,  
- Le total TTC, frais d'emballage et de livraison compris, payé par le Client,  
- Le délai de livraison.

Il appartient au Client d'imprimer et/ou de conserver cet email qui aura valeur de preuve attestant de la commande.

**5.6** - CHATEAU HOCHBERG conservera pendant 10 ans, à compter de la livraison de chaque Bon Cadeau commandé, l'écrit qui constate le contrat de vente conclu avec le Client. Le Client pourra se faire communiquer une copie de ce contrat en adressant une demande écrite au service Relations Clients à l'adresse mentionnée à l'article 1 des CGV.

## 6/ Disponibilité des Bons Cadeaux CHATEAU HOCHBERG

**6.1** - La présence d'un Bon Cadeau sur le Site, confirme la validité de l'offre, sauf cas d'indisponibilité temporaire. Toute commande validée sera exécutée par CHATEAU HOCHBERG dans un délai de 72 heures ouvrées, à compter de la réception du paiement de son montant total, sauf jours fériés ou de fermeture hebdomadaire (les mardis et mercredis).

En cas d'indisponibilité d'un Bon Cadeau commandé, CHATEAU HOCHBERG adressera un e-mail ou un courrier au Client qui aura la possibilité :

- Soit d'annuler sa commande et de commander un autre Bon Cadeau disponible sur le Site ;  
- Soit d'annuler sa commande et d'en demander le remboursement.

**6.2** - Lorsque plusieurs Bons Cadeaux auront été commandés par le Client, et qu'un ou plusieurs Bon(s) Cadeau(x) de la commande sont indisponibles, alors la commande pourra faire l'objet d'une livraison partielle. Dans ce cas, CHATEAU HOCHBERG adressera un e-mail ou un courrier au Client pour lui proposer :

- Soit de confirmer la livraison partielle de sa commande. Il ne sera facturé que du montant livré. CHATEAU HOCHBERG remboursera au Client les Bons Cadeaux commandés non disponibles ;  
- Soit l'annulation et le remboursement du montant de la globalité de sa commande.

En cas de refus du Client ou d'absence de réponse dans un délai de 7 jours, la commande sera annulée dans sa totalité et CHATEAU HOCHBERG remboursera au Client le prix de vente, et le cas échéant les frais d'emballage et de livraison, des Bons Cadeaux initialement commandés.

## 7/ Conditions et modes de paiement

**7.1** - Pour les paiements en ligne et par téléphone :

Le Client effectue le paiement en Euros par carte bancaire en communiquant le numéro à seize chiffres et la date d'expiration de sa carte ainsi que les numéros du cryptogramme figurant au verso.

Les cartes suivantes sont acceptées :

- Visa®,  
- Eurocard®/Mastercard®,  
- American Express®.

Le Client garantit qu'il est dûment autorisé à utiliser la carte pour le paiement de sa commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour assurer le paiement de la commande.

CHATEAU HOCHBERG ne collecte pas et n'a pas accès aux coordonnées de carte bancaire du Client lorsqu'il effectue son paiement sur l'environnement de paiement sécurisé intégré au site de la Banque CIC.

Les coordonnées de carte bancaire collectées à l'occasion des paiements par téléphone sont immédiatement transmises par CHATEAU HOCHBERG, par connexion sécurisée, à la Banque CIC.

Que le paiement soit effectué sur l'environnement de paiement sécurisé intégré au site de la Banque CIC ou par téléphone, CHATEAU HOCHBERG ne conserve jamais les coordonnées de carte bancaire du Client.

Il appartient au Client d'enregistrer et/ou d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver un relevé de transaction.

**7.2** - Pour les paiements à la réception de CHATEAU HOCHBERG :

Le Client peut effectuer le paiement en Euros par :

- Espèces dans la limite de 1 000 Euros d'achats pour un Client dont le domicile fiscal est situé en France et dans la limite de 15 000 Euros d'achats pour un Client dont le domicile fiscal n'est pas situé en France.

- Chèque en présentant une pièce d'identité en cours de validité. A partir de 1 000 Euros d'achats, le Client devra présenter une seconde pièce d'identité en cours de validité.

- Carte bancaire. Les cartes suivantes sont acceptées :

- Visa®,  
- Eurocard®/Mastercard®,  
- American Express®.

Le Client garantit qu'il est dûment autorisé à utiliser la carte ou le chèque pour le paiement de son achat et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour assurer le paiement de son achat.

**7.3** - CHATEAU HOCHBERG se réserve la propriété des Bons Cadeaux jusqu'au paiement intégral de leur prix. La commande, et la livraison le cas échéant, sera subordonnée au paiement effectif du prix.

## **8/ Prix**

**8.1** - Les prix des Bons Cadeaux sont exprimés sur le Site en Euros, toutes taxes comprises, et sont applicables à la date de commande.

Les prix des Prestations CHATEAU HOCHBERG ne tiennent pas compte des frais de traitement et de livraison facturés en supplément qui sont indiqués avant la validation finale de la commande.

**8.2** - CHATEAU HOCHBERG se réserve le droit de modifier ses prix de vente à tout moment, étant précisé que le prix accepté par le Client lors de la validation de sa commande est ferme et définitif.

## **9/ Délais de livraison en cas d'envoi par courrier postal**

**9.1** - CHATEAU HOCHBERG souhaite apporter une entière satisfaction à ses Clients mais reste toutefois tributaire des aléas liés à la livraison des colis.

Les délais de livraison sont de 30 jours maximum à compter de la date de la confirmation de la commande en ligne par le Client.

**9.2** - Si le Client constate un dépassement de la date de livraison, non imputable à un cas de force majeure ou à un incident de paiement, il aura la faculté :

- Soit d'annuler sa commande par lettre recommandée avec accusé de réception à envoyer à l'adresse suivante mentionnée à l'article 1 des CGV en rappelant les références de sa commande. Dans ce cas, CHATEAU HOCHBERG remboursera au Client le montant TTC de sa commande dans les 30 jours suivant la réception de la demande d'annulation de la commande.
- Soit, si le Client ne souhaite pas annuler sa commande, d'informer le Service Clients de ce retard par e-mail, téléphone ou courrier postal, en rappelant les références de sa commande. CHATEAU HOCHBERG effectuera alors les recherches nécessaires pour déterminer la cause de ce retard et organisera le cas échéant la réexpédition du Bon Cadeau. Dans le cas d'une réception en double du Bon Cadeau suite à son renvoi par CHATEAU HOCHBERG, le Client s'engage à le retourner à ses frais.

Dans les deux cas, CHATEAU HOCHBERG se réserve le droit de demander au Client de signer une déclaration sur l'honneur de non réception de sa commande.

## **10/ Conditions d'utilisation des Bons Cadeaux CHATEAU HOCHBERG**

**10.1** - Le Client, acheteur d'un Bon Cadeau pourra soit utiliser ladite Prestation et en devenir par conséquent le Bénéficiaire, soit l'offrir à un tiers, qui deviendra à son tour le Bénéficiaire de ladite Prestation.

Tout Bon Cadeau offert ne peut faire l'objet d'une contrepartie de quelque nature que ce soit. L'utilisation d'un Bon Cadeau reste sous l'entière responsabilité du Bénéficiaire.

**10.2** - Le Client, acheteur d'un Bon Cadeau CHATEAU HOCHBERG pourra personnaliser celui-ci, directement sur le Site, avec un message de son choix. Le texte publié reste sous son entière responsabilité. Il est toutefois rappelé qu'il est formellement interdit de publier des textes à caractère pornographique, raciste ou discriminatoire.

**10.3** - Le Bénéficiaire de la Prestation devra faire valoir son Bon Cadeau exclusivement auprès de CHATEAU HOCHBERG. Une réservation préalable sera exigée par CHATEAU HOCHBERG.

Le nombre de personnes Bénéficiaires est clairement indiqué sur le Bon Cadeau. Le Bon Cadeau n'est valable qu'une seule fois et sera remis, le jour de son utilisation à CHATEAU HOCHBERG, même si le nombre de personnes pouvant obtenir la Prestation n'est pas atteint.

Le Bon Cadeau ne peut être ni échangé, ni vendu, ni remboursé, même en cas de perte ou de vol, et ne peut donner lieu en aucun cas à un rendu de monnaie. Le Bon Cadeau peut être complété par tout moyen de paiement accepté par CHATEAU HOCHBERG, à condition d'avoir obtenu l'accord préalable de celle-ci avant la Prestation.

Le Bon Cadeau est uniquement valable en France Métropolitaine auprès de CHATEAU HOCHBERG. Le Bon Cadeau est valable un an à compter de la date d'achat. La date d'achat est précisée sur la confirmation de commande reçue par le Client au moment de la transaction. La date de validité ne peut être prolongée par CHATEAU HOCHBERG.

En cas de non utilisation du Bon Cadeau, notamment mais pas exclusivement pour date de validité expirée, perte ou vol, ni le Client ni le Bénéficiaire ne pourront prétendre un remboursement. CHATEAU HOCHBERG ne saurait être tenue pour responsable de quelque manière que ce soit dans l'hypothèse de perte ou vol des Bons Cadeaux après la livraison.

## **11/ Droit de rétractation pour les commandes par internet et par téléphone**

**11.1** - Le Client bénéficie d'un droit de rétractation qui lui permet d'annuler sa commande et de retourner les Bons Cadeaux commandés à CHATEAU HOCHBERG dans un délai de 14 jours francs à compter de la réception de sa commande. Le droit de rétractation ne peut pas être exercé par le Bénéficiaire, sauf si celui-ci est l'acheteur du Bon Cadeau.

**11.2** - Préalablement au retour du ou des Bons Cadeaux, le Client indiquera son intention d'exercer son droit de rétractation au service Relations Clients de CHATEAU HOCHBERG, par téléphone, par courrier postal ou par e-mail, en mentionnant son identifiant de connexion, s'il a un compte client, et références de la commande.

Si le Client souhaite exercer son droit de rétractation, il devra retourner le ou les Bons Cadeaux objets de la rétractation dans un délai de 14 jours francs à compter de l'envoi de son droit de rétractation en utilisant le formulaire de rétractation fourni dans le colis lors de la livraison, à l'adresse postale suivante :

CHATEAU HOCHBERG 5 Quartier Laliq  
67290 Wingen-sur-Moder

Le retour se fera aux frais et risques du Client. Les Bons Cadeaux seront retournés conditionnés dans leur emballage d'origine, dans un état permettant leur remise en vente. Les Bons Cadeaux, détériorés de quelque façon que ce soit, salis et/ou incomplets ne seront pas repris.

**11.3** - Le prix de vente et les frais d'emballage et de livraison payés par le Client lui seront remboursés dans les 14 jours suivant celui où CHATEAU HOCHBERG a eu connaissance de la décision de rétractation du Client, sous réserve que les Bons Cadeaux concernés aient été retournés à CHATEAU HOCHBERG.

## **12/ Garantie**

**12.1** - Le Client bénéficie des garanties légales que lui confèrent le Code de la consommation et le Code civil.

Article L. 211-4 Code de la consommation :

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 211-5 Code de la consommation :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle,
  - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage,
2. Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 211-12 Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

**12.2** - Le Client peut adresser toute réclamation concernant la garantie au service Relations Clients de CHATEAU HOCHBERG, à l'adresse mentionnée à l'article 1 des CGV, avec tout justificatif d'achat, sous sept jours à compter de la réception de la commande. Toute réclamation formulée postérieurement à ce délai sera rejetée sans possibilité de recours.

En cas de mise en œuvre de la garantie, CHATEAU HOCHBERG proposera au choix du Client :

- Soit le remplacement de du Bon Cadeau concerné, dans la limite des stocks disponibles,
- Soit le remboursement du prix.

## **13/ Propriété intellectuelle**

**13.1** - Tous les éléments du Site, qu'ils soient, notamment, visuels graphiques ou sonores, sont protégés par les dispositions du droit de la propriété intellectuelle.

Ils sont la propriété exclusive de CHATEAU HOCHBERG.

Leur reproduction ou représentation totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable de CHATEAU HOCHBERG, est une contrefaçon qui engage la responsabilité civile et pénale de son auteur.

**13.2** - Aucun lien renvoyant directement au Site ne pourra être placé sur un autre site Internet sans autorisation préalable et écrite de CHATEAU HOCHBERG.

Le Site peut contenir des liens hypertextes vers différents sites Internet exploités par d'autres sociétés et mis en place avec l'autorisation de CHATEAU HOCHBERG. Cependant CHATEAU HOCHBERG n'a pas la possibilité de vérifier le contenu desdits sites et n'assumera en conséquence aucune

responsabilité de ce fait. L'accès et l'utilisation de ces sites relèvent de la seule responsabilité de l'utilisateur.

#### **14/ Cookies**

Lors des visites sur le Site, un cookie peut s'installer automatiquement sur le logiciel de navigation de l'utilisateur afin de faciliter la navigation ultérieure sur le Site. Un cookie est un bloc de données qui ne permet pas d'identifier les utilisateurs mais sert à enregistrer des informations relatives à la navigation de celui-ci sur le Site. Le cookie est sous le contrôle de l'utilisateur qui a la possibilité de désactiver son utilisation en suivant les instructions données par son logiciel de navigation. Ces instructions se trouvent généralement dans le menu Outils ou Options du logiciel de navigation. Dans tous les cas, le processus de désactivation des cookies est indiqué dans la rubrique aide du logiciel de navigation.

A noter que le refus d'installation d'un cookie peut entraîner l'impossibilité d'accéder à certains services.

#### **15/ Responsabilité et Force majeure**

CHATEAU HOCHBERG n'encourra aucune responsabilité au titre de l'inexécution totale ou partielle d'une commande en cas de faute du Client, d'incident de paiement, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou en cas de force majeure.

Sont notamment expressément assimilés par les parties à des cas de force majeure au sens des CGV les cas de blocage des réseaux de télécommunications, grève, état d'urgence national ou local, feu, foudre, explosion, inondation, tempête.

De même, CHATEAU HOCHBERG ne saurait être tenue pour responsable de tout incident dû aux incertitudes propres à l'usage d'Internet, telles qu'une rupture de service, la perte de données, une intrusion extérieure ou la présence de virus, lesquelles sont expressément assimilées par les parties à des cas de force majeure.

#### **16/ Loi applicable - Juridiction**

**16.1** - En cas de non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des CGV, de communication d'informations inexactes, de tout incident de paiement et/ou d'usage frauduleux d'une carte de paiement, CHATEAU HOCHBERG se réserve le droit de fermer son compte, le cas échéant, et d'annuler toute commande en cours, sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts.

CHATEAU HOCHBERG se réserve également le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un tel litige.

**16.2** – En cas de litige, le Client pourra adresser une réclamation au service Relations Clients de CHATEAU HOCHBERG, à l'adresse mentionnée à l'article 1 des CGV, afin de rechercher une solution amiable.

A défaut, les tribunaux français seront compétents, et le droit français sera applicable, à l'exclusion de toute disposition de droit international privé renvoyant à l'application d'un autre droit.

En cas de contestation sur l'achat, la livraison ou l'utilisation d'un Bon Cadeau, les parties conviennent que les enregistrements effectués sur le Site vaudront preuve.

#### **16.3 - Médiation**

Le Client pourra également avoir gratuitement recours à un médiateur. Pour ce faire, le Client devra respecter la procédure légale suivante :

- Adresser une réclamation écrite au service Relations Clients de CHATEAU HOCHBERG, à l'adresse mentionnée à l'article 1 des CGV,
- Si les négociations n'aboutissent pas, saisir le médiateur compétent dans un délai d'un an après l'envoi de ladite réclamation.

Le médiateur compétent pour les litiges concernant CHATEAU HOCHBERG est le suivant :

Médiateur du tourisme et voyage  
BP 80303  
Paris Cedex 17 – 75823  
France  
Email : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel)  
Tél. : +33 (0)1 42 67 96 68  
Site internet : <http://www.mtv.travel>

Par ailleurs, le Client peut consulter la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation de l'Union Européenne, afin d'obtenir de l'aide dans ses démarches : <http://ec.europa.eu/odr>