

Groupon International Travel GmbH - Conditions Générales De Commercialisation des Coupons

1. Informations générales

1.1 Les présentes conditions générales de commercialisation des coupons (« Conditions générales ») s'appliquent à tout achat d'un Coupon commercialisé par Groupon.

1.2 « Groupon » vise Groupon International Travel GmbH, société à responsabilité limitée de droit suisse, inscrite à la BCE sous le n° 0675.434.457, et dont le siège social est situé à c/o Bovadis Partner Treuhand AG, Herrenacker 15, 8200 Schaffhausen, Suisse, et la succursale en Belgique à Avenue Louise 279, 1050 Bruxelles. Son numéro de TVA est CHE-349.386.564. Groupon a une autorisation en qualité d'agence de voyages (n° d'autorisation : 6074), délivrée le 28 septembre 2017 par le Service Public Régional de Bruxelles.

1.3 Le « Coupon » s'entend comme tout titre, physique ou électronique, qui permet à son détenteur (le « Détenteur du Coupon » ou « vous ») de bénéficier de l'Offre du Vendeur au cours de la période indiquée sur le Coupon (« Période d'Utilisation »).

1.4 L'« Offre du Vendeur » s'entend comme les biens ou services devant être fournis / mis à disposition par le Vendeur au Détenteur du Coupon (« Offre du Vendeur »), comme spécifié sur le Site et sur le Coupon.

1.5 Le Vendeur est un tiers indépendant de Groupon qui vend, livre et / ou met à disposition l'Offre du Vendeur. Groupon ne vend, ni ne livre l'Offre du Vendeur. Groupon se limite à offrir un service par la vente du Coupon. Si votre Coupon est pour un Voyage à Forfait, Groupon agit comme détaillant.

1.6 Par 'Site', on entend le site internet, les applications mobiles, les communications ou services électroniques, ou tout lieu où vous pouvez acheter un Coupon de Groupon. Le Site est la propriété de Groupon International Limited. Vous pouvez trouver plus d'informations sur les conditions d'utilisation du Site, lesquelles font partie intégrante des présentes Conditions de vente, en cliquant [ici](#).

1.7. La dernière révision des présentes Conditions générales a été effectuée le 30/10/2018 (version 004). Groupon se réserve le droit de réviser à tout moment les présentes Conditions générales. Les versions modifiées des Conditions générales seront mises en ligne. En tout état de cause, vous ne serez lié que par la seule version des Conditions générales à laquelle vous aurez expressément consenti au moment de l'achat d'un Coupon.

2. Achat d'un Coupon

2.1 Vous devez être âgé(e) d'au moins 18 ans pour acheter un Coupon. Avant d'effectuer un achat, vous devez vous inscrire et ouvrir un compte auprès de Groupon International Limited sur le Site.

2.2 En cliquant sur le bouton « Acheter », vous faites une offre à Groupon d'acheter le Coupon. L'achat n'est définitif que lorsque vous recevez un email de confirmation envoyé par Groupon. Groupon se réserve expressément le droit de refuser votre offre. Groupon peut également annuler le contrat (y compris le Coupon) à tout moment si elle peut raisonnablement soupçonner que vous avez commis, ou êtes susceptible de commettre, une fraude à l'encontre de Groupon, un tiers affilié de Groupon ou le Vendeur.

2.3 Le Vendeur peut disposer de ses propres conditions générales applicables à la vente et/ou à la fourniture de l'Offre du Vendeur.

3. Utilisation d'un Coupon

3.1 Sauf mention expresse contraire :

(a) le Coupon ne peut être utilisé qu'une seule fois ;

(b) le Coupon ne peut être utilisé qu'auprès du Vendeur et non auprès de Groupon ;

(c) le Coupon n'est valable que pour une seule personne ; et

(d) vous devez suivre les instructions d'utilisation associées au Coupon lorsque vous utilisez le Coupon auprès du Vendeur.

3.2 Tous les Coupons commercialisés par Groupon sont des Coupons à usage unique qui ne peuvent être utilisés qu'auprès du Vendeur.

3.3 Afin d'utiliser un Coupon vous devez le présenter au Vendeur dans la limite de la Période d'Utilisation. Si vous n'utilisez pas le Coupon dans la limite de la Période d'Utilisation, le Coupon expire automatiquement et vous ne pouvez plus en faire usage et ne pouvez prétendre à aucun remboursement, ni aucune indemnité.

3.4 Si l'Offre du Vendeur décrit sur le Site est un deal « Commande directe », Groupon recueillera vos coordonnées de livraison au moment de l'achat. Groupon transmettra ensuite ces informations au Vendeur en votre nom. Le Vendeur procèdera alors à l'enregistrement de votre Coupon et vous fournira l'Offre du Vendeur.

3.5 Sauf mention expresse contraire, le Coupon ne permet pas au Détenteur de Coupon d'exiger l'exécution de l'Offre du Vendeur à une date précise. Il est fortement recommandé de prendre contact avec le Vendeur le plus tôt possible après l'achat du Coupon. En ce faisant, vous aurez les meilleures chances d'obtenir une date d'exécution de l'Offre du Vendeur conforme à vos attentes. Groupon ne peut influencer l'exécution de l'Offre du Vendeur.

3.6 Si vous utilisez le Coupon pour des biens ou services autres que l'Offre du Vendeur, vous n'aurez pas droit à un crédit, à un remboursement en espèces ou à un nouveau Coupon équivalent à la différence entre la valeur de l'Offre du Vendeur et la valeur actuelle des biens ou services que le Vendeur vous a fournis.

3.7 Les Coupons ne peuvent être utilisés que dans leur intégralité. Si, pour quelque raison que ce soit, vous utilisez le Coupon auprès du Vendeur pour moins que la valeur originale (sans réduction) de l'Offre du Vendeur, vous n'aurez pas droit à un crédit, à un remboursement en

espèces ou à un nouveau Coupon équivalent à la différence entre la valeur originale (non réduite) et la valeur réalisé.

3.8 Groupon peut percevoir les frais de réservation et autres coûts associés à l'achat et/ou à l'utilisation du Coupon au nom et pour le compte du Vendeur. De tels frais ou coûts (le cas échéant) vous seront communiqués avant que vous n'achetiez le Coupon.

3.9 Si un Vendeur ne peut, pour des raisons de force majeure, fournir / mettre à disposition l'Offre du Vendeur telle que décrite, Groupon vous informera le plus tôt possible par email. Vous aurez le choix entre un nouveau Coupon doté d'avantages comparables (si disponible) ou le remboursement du prix d'achat du Coupon. Si l'Offre du Vendeur consiste d'un Voyage à Forfait (tel que défini à l'article 8.1 ci-dessous) et le modifie de manière significative ou ne peut pas fournir un ou plusieurs des caractéristiques essentielles du Voyage à Forfait, le Vendeur vous en informera de la modification en question dans les meilleurs délais. Il vous proposera soit Voyage à Forfait alternatif d'une qualité égale ou supérieure à celle de l'Offre du Vendeur original (ou une réduction de prix approprié dans le cas où le Voyage à Forfait alternatif serait d'une qualité inférieure) soit la possibilité de résilier le Voyage à Forfait sans frais et un remboursement. Le Vendeur vous informera de vos droits dans la situation en question. Si vous n'informez pas le Vendeur de votre décision dans un délai raisonnable indiqué par le Vendeur, le Voyage à Forfait sera automatiquement annulé à la fin de du délai en question.

4. Usage d'un Coupon

4.1 Tout Coupon est disponible uniquement pour votre usage personnel et non-commercial, en d'autres termes à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (bien que vous puissiez donner le Coupon à une autre personne pour un usage personnel et non-commercial). Le commerce d'un Coupon est interdit. La reproduction d'un Coupon est interdite.

4.2 Vous assumez seul(e) la responsabilité de votre Coupon. Ni Groupon, ni le Vendeur ne sont responsables des Coupons perdus ou volés ou de retrouver les numéros de référence ou les codes de sécurité des Coupons.

4.3 Vous vous engagez à ne pas fournir de fausses données, notamment de faux noms, fausses adresses et/ou coordonnées ou informations relatives au paiement et à ne pas vous livrer à une activité illégale en lien avec l'achat ou l'utilisation du Coupon, ou autoriser toute autre personne à le faire.

4.4 Toute tentative d'utilisation d'un Coupon contraire aux présentes Conditions générales peut aboutir à l'annulation du Coupon.

5. Rétractation (et exceptions), Remboursements, et Problèmes

5.1 Si vous avez acheté un Coupon pour une date de voyage déterminée, votre achat est définitif et vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation (article VI.53, 12° Code de droit économique).

5.2 Si la date de votre voyage n'a pas été déterminée lors de l'achat de votre Coupon, vous pouvez vous rétracter auprès du service client dans un délai de 14 jours à compter du jour de la réception de votre Coupon par courriel. Veuillez noter que le droit de rétractation ne s'applique

qu'à condition que votre Coupon n'ait pas été utilisé, donc si vous utilisez le Coupon en communiquant le code de sécurité au Vendeur, vous perdez le droit de vous rétracter même si le délai de 14 jours n'a pas encore expiré (articles VI.47 et VI.53 du Code de droit économique). Dans la mesure où Groupon n'est pas responsable de l'exécution de l'Offre du Vendeur, dès que vous enregistrez le Coupon auprès du Vendeur, Groupon aura pleinement exécuté ses obligations vis-à-vis de vous. Veuillez noter que cet article s'applique également aux deals « Commande directe ».

5.3 Si votre Coupon est pour un Voyage à Forfait, les articles 5.1 et 5.2 ci-dessus ne limitent pas votre droit de :

- (a) résilier le Voyage à Forfait avant le début du Voyage à Forfait moyennant le paiement des frais de résiliation indiqués dans les conditions de votre Offre du Vendeur. Si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Voyage à Forfait (par exemple des catastrophes naturelles ou des actes de terrorisme), les frais de résiliation ne s'appliqueront pas et vous aurez droit à un remboursement intégral du prix du Coupon pour le Voyage à Forfait, mais pas à un dédommagement supplémentaire.
- (b) céder le Voyage à Forfait à une autre personne moyennant une notification au Vendeur au plus tard sept jours avant le début du Voyage à Forfait. Le Vendeur peut refuser la cession si la personne en question ne satisfait pas à l'ensemble des conditions applicables au Voyage à Forfait. Vous et la personne indiquée serez solidairement responsables du paiement de tout éventuel solde du prix, ainsi que des éventuelles frais supplémentaires qui pourraient s'appliquer à la cession et qui vous seront communiqués en amont.

5.4 Dans le cas où vous souhaiteriez vous rétracter de votre achat d'un Coupon vous pouvez le faire en :

- remplissant et envoyant le formulaire de rétractation en ligne disponible [ici](#) (français) ou [ici](#) (néerlandais); ou
- nous contactant à https://www.groupon.be/customer_support#contact-us; ou
- nous envoyant un email à serviceclients@groupon.be (français) ou customer.support@groupon.be (néerlandais).

5.5 En cas de rétractation conformément à cet article 5, Groupon vous remboursera l'ensemble des paiements que vous avez effectués dans le cadre de votre achat dans les 14 jours à compter du jour où vous avez informé Groupon de votre décision de rétractation.

5.6 Si vous utilisez votre Coupon, mais le Vendeur ne vous fournit pas l'Offre du Vendeur ou si vous avez une plainte concernant la manière dont l'Offre du Vendeur a été fournie, vous devez contacter le Vendeur directement. En effet, c'est le Vendeur – et pas Groupon – qui est responsable de la fourniture et/ou de l'exécution de l'Offre du Vendeur. Groupon ne fait que vendre et fournir le Coupon. Néanmoins, si vous ne pouvez pas résoudre le problème directement avec le Vendeur, Groupon peut, sur votre demande, essayer de vous aider à trouver une solution. Groupon transmettra également, dans les meilleurs délais, tout message et/ou toute demande concernant un Voyage à Forfait au Vendeur responsable.

5.7 Sauf accord exprès de votre part à Groupon pour un autre moyen de remboursement, tout remboursement vous sera retourné via la méthode originale de paiement. Si votre méthode originale de paiement a été annulée, a expiré ou a été autrement modifiée, vous devez en

informer immédiatement l'équipe de service clientèle au serviceclients@groupon.be (français) ou customer.support@groupon.be (néerlandais). Si vous ne le faites pas et que le remboursement est effectué sur votre méthode originale de paiement, vous pourrez avoir à contacter votre banque ou le fournisseur de vos services de paiement afin d'être remboursé. Groupon procédera à un seul remboursement.

5.8 Vous disposez de 30 jours à compter de la date de réception du remboursement pour le rejeter. Si vous ne rejetez pas ce remboursement dans ce délai de 30 jours, le remboursement constituera le règlement intégral et final de toutes les réclamations que vous pourrez soulever à l'égard de Groupon liées à ou résultant de ce Coupon.

6. Responsabilité pour l'Offre du Vendeur

6.1 Veuillez noter que le Vendeur, et non pas Groupon, est :

6.1.1 le vendeur de, fournisseur de et/ou la partie qui met à disposition l'Offre du Vendeur;

6.1.2 la partie qui conclut un contrat avec le Détenteur du Coupon lorsque le Coupon est utilisé ; et

6.1.3 seul responsable de fournir l'Offre du Vendeur au Détenteur de Coupon et de l'Offre du Vendeur lui-même.

6.2 En cas d'achat auprès du même Vendeur de plusieurs types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, vous ne bénéficierez pas des droits applicables exclusivement aux forfaits au titre de la Directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. Groupon sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service, de même que chaque prestataire de service.

7. Standards de Service et Responsabilité de Groupon

7.1 Groupon s'engage à :

7.1.1 exécuter ses obligations conformément aux présentes Conditions générales avec un degré raisonnable de diligence et de compétence ;

7.1.2 que les Coupons soient d'une qualité suffisante et adaptés à l'utilisation prévue ; et

7.1.3 ne pas contrevenir aux exigences d'équité et de diligence professionnelle dans ce qu'elle entreprend.

7.2 Le présent document n'exclut ni limite la responsabilité de Groupon qui ne peut être limitée en vertu des lois applicables, y compris les droits qui résultent du Code de droit économique et de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages et leur réglementation d'exécution, et notamment: (a) en cas de faute grave ou intentionnelle de sa part ; (b) en cas de fraude ou de toute représentation frauduleuse de son fait ; ou (c) des garanties énoncées à l'article 7.1 ci-dessus ou d'autres conditions contractuelles qui ne peuvent pas être exclues en vertu du droit applicable.

7.3 A l'exclusion de ce qui est énoncé à l'article 7.2 ci-dessus, Groupon n'est pas responsable des dommages que vous pouvez subir, y compris des dommages indirects.

7.4 Sous réserve de l'article 7.3 ci-dessus, Groupon ne garantit pas le caractère complet, la conformité à l'usage prévu ou la légalité de l'Offre du Vendeur, et n'est pas responsable de la qualité, sécurité, utilité, ou tout autre aspect de l'Offre du Vendeur. Vous devez contacter le Vendeur pour toute réclamation concernant l'Offre du Vendeur.

7.5 Groupon n'est pas responsable de la violation de toute obligation découlant des présentes Conditions générales dans l'hypothèse où Groupon serait empêchée ou entravée dans l'exécution de ses obligations en raison d'évènements imprévisibles et insurmontables causés en dehors de son contrôle.

7.6 Sous réserve de la responsabilité découlant de l'article 7.2, qui est illimitée, la responsabilité totale de Groupon envers vous ne peut en aucun cas dépasser 200 % du prix du Coupon.

7.7 Dans certains pays les lois en vigueur ne permettent certaines ou toutes des exclusions et/ou limitations énoncées dans cet article 7. Dans le cas où ces lois vous seraient applicables, certaines ou toutes des exclusions et/ou limitations ne peuvent pas s'appliquer à vous et vous pouvez avoir des droits additionnels.

8. Coupons pour des Voyages à Forfait

8.1 Si votre Coupon est pour une Offre du Vendeur consistant d'une combinaison de plusieurs services touristiques (par exemple un vol et un hébergement) proposés sous forme d'un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et des lois et de la réglementation nationale la transposant (la « Directive relative aux voyages à forfait ») (un « Voyage à Forfait ») vous bénéficierez de l'ensemble des droits applicables aux forfaits touristiques.

8.2 Si votre Coupon est pour un Voyage à Forfait :

- (a) le Vendeur, en sa capacité d'organisateur conformément à la Directive relative aux voyages à forfait est responsable de la bonne exécution du Voyage à Forfait et vous apporteront de l'aide dans le cas où il y aurait un problème avec l'exécution du Voyage à Forfait, à condition que vous en notifiez le Vendeur et/ou Groupon dans les meilleurs délais ;
- (b) conformément à la loi, le Vendeur et Groupon ont chacun de son côté souscrit à une protection contre l'insolvabilité couvrant le remboursement de votre paiement (y compris le prix du Coupon et tous éventuels frais supplémentaires) et, si le Voyage à Forfait comprend des services de transport, votre rapatriement dans l'éventualité qu'ils deviendraient insolvable et en seraient plus en mesure de fournir les services touristiques en question. Groupon a en effet souscrit à une protection contre l'insolvabilité auprès du Fonds de Garantie Voyages (tél : 02 240.68.00 – email : mail@gfg.be), ayant son siège social à Avenue de la Métrologie 8, B-1130 Bruxelles. Groupon a également souscrit à une assurance responsabilité professionnelle auprès de Amlin Insurance SE (tél : 02 894.70.00), établie à Boulevard du Roi Albert II, 37, B-1030 Bruxelles. Vous trouverez plus d'informations concernant la protection contre l'insolvabilité de votre Vendeur dans la description de l'Offre du Vendeur concernée ;
- (c) en cas de modifications importantes à l'un ou plusieurs des éléments essentiels du Voyage à Forfait, le Vendeur vous informera dans les meilleurs délais des modifications en question, de leur éventuel impact sur le prix du Voyage à Forfait, votre droit d'accepter la modification

proposée ou résilier le Voyage à Forfait dans un délai déterminé conformément à l'article 3.9 ci-dessus, et les conséquences si vous ne répondez pas.

9. Le Site de Groupon

Le Site s'entend du site Internet, des applications mobiles, des communications ou services électroniques ou de tout lieu sur lequel vous pouvez acheter un Coupon. Vous pouvez trouver de plus amples informations relatives aux conditions d'utilisation du Site, qui sont expressément incorporées aux présentes Conditions générales, ci-après <https://www.groupon.be/legal/termservice>.

10. Divers

10.1 Si vous contrevenez aux présentes Conditions générales et que Groupon n'intente aucune poursuite judiciaire à votre égard, cela ne signifie pas que Groupon renonce aux droits et recours dont elle dispose compte tenu de votre violation des présentes Conditions générales. Groupon peut toujours tenter une action ou exercer ses droits et recours eu égard à toute violation de votre part des obligations découlant des présentes Conditions générales.

10.2 Sauf mention contraire prévue aux présentes Conditions générales, les notifications qui doivent être remises à l'autre partie prendront la forme écrite et seront délivrées par voie électronique (sauf si vous adressez une notification à Groupon aux fins de poursuite judiciaire) ou par courrier postal. Groupon vous enverra toute notification à l'adresse électronique et/ou postale selon les cas que vous avez fournie(s) à Groupon lorsque vous vous êtes inscrit pour ouvrir un compte Groupon. Vous pouvez adresser toute notification à Groupon à l'adresse électronique suivante: serviceclients@groupon.be (français) ou customer.support@groupon.be (néerlandais).

10.3 Si une disposition des présentes Conditions générales devait être déclarée invalide ou inapplicable, la validité et l'applicabilité des dispositions restantes des présentes Conditions générales ne seront en aucune manière affectées. Une telle disposition invalide ou inapplicable sera remplacée par une disposition valide ou applicable qui se rapproche le plus possible de l'effet prévu par la disposition invalide ou inapplicable.

10.4 Si vous rencontrez un problème avec votre Coupon vous pouvez contacter notre service client notamment en:

- En utilisant la plateforme de contact en ligne accessible au lien suivant: https://www.groupon.be/customer_support#contact-us; ou
- nous envoyant un email à serviceclients@groupon.be (français) ou customer.support@groupon.be (néerlandais); ou

10.5 Si vous préférez nous contacter via Internet, nous vous recommandons d'utiliser la plateforme de contact en ligne plutôt que d'envoyer un email, les délais de traitement de votre demande devraient être plus rapides.

10.6 Nous déploierons tous nos efforts pour résoudre tout différend lié aux présentes Conditions générale, mais si vous avez une plainte contre Groupon vous pouvez :

- vous rendre sur la [Plateforme ODR](#) créée au niveau européen et offrant la possibilité de résoudre de manière extrajudiciaire les litiges nés sur internet, ou
- prendre directement contact avec le [Service de Médiation pour le Consommateur](#) (Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 1, 1000 Bruxelles – tél : 02 702.52.20 - fax : 02 808.71.29 – email : contact@mediationconsommateur.be).

10.7 Les présentes Conditions générales seront régies et/ou interprétées par les lois belges, et ce, notwithstanding les règles de conflits de lois. Tout litige, non résolu à l'amiable et / ou via la plateforme ODR ou le Service de Médiation pour le Consommateur, sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.