

## **Conditions générales des services de réservation - Groupon International Travel GmbH**

Ce document décrit les conditions applicables aux services de réservation d'hébergement (les « Services ») proposés par Groupon International Travel GmbH (les « Conditions de Services »). L'utilisation des Services (y compris toute Réservation et/ou tout Achat en résultant) est subordonnée à l'acceptation des présentes Conditions de Services. Veuillez noter que ces Conditions de Services NE S'APPLIQUENT PAS à l'achat d'autres produits sur le Site de Groupon International (qui ne sont pas des Hébergements) dans la mesure où de tels achats sont régis par d'autres conditions générales.

### **1. Informations de base sur les présentes conditions de services**

**1.1 Groupon International Travel GmbH** est une 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 (ci-après « Groupon Travel », « nous » ou « notre »). Notre numéro de TVA est CHE-349.386.564. Groupon Travel a une autorisation en qualité d'agence de voyages, délivrée le 28 septembre 2017 par le Service Public Régional de Bruxelles (n° d'autorisation : 6074).

**1.2 Groupon Travel et les Fournisseurs :** Pour toute Réservation et tout Achat en résultant, nous agissons uniquement en tant qu'intermédiaire pour – et le cas échéant au nom et pour le compte (du) – le Fournisseur. L'Hébergement figurant sur le Site de Groupon International ne constitue pas une offre de notre part de vendre un tel Hébergement, mais représente une invitation vous étant faite d'effectuer une offre à nos Fournisseurs. Nous avons le droit d'accepter votre offre au nom et pour le compte du Fournisseur, ou de le refuser. Cela signifie que le contrat d'Hébergement est conclu entre vous et le Fournisseur. C'est le Fournisseur (ou le cas échéant, le mandant du Fournisseur) qui est légalement responsable de vous fournir l'Hébergement. En tant qu'intermédiaire, nous ne sommes en aucun cas légalement responsables de la fourniture de votre Hébergement. Nous vous donnons plus d'explications à ce sujet ci-dessous. Si votre Achat concerne un Forfait, Groupon agit en tant que détaillant au sens de la Directive relative aux voyages à forfait.

**1.3 Que sont les présentes Conditions de Services ?** Veuillez lire attentivement les présentes Conditions de Services car elles s'appliqueront à votre utilisation des Services, ainsi qu'à l'ensemble des Réservations et Achats que vous effectuez. Nous ne vous autoriserons pas à effectuer une Réservation et l'Achat consécutif à celle-ci si vous n'avez pas confirmé avoir lu et accepté les présentes Conditions de Services. Les Fournisseurs disposeront de leurs propres conditions générales supplémentaires applicables à votre Réservation et à l'Achat consécutif à celle-ci en plus des présentes Conditions de Services. Les présentes Conditions de Services sont soumises à toutes conditions générales pertinentes du Fournisseur et vous acceptez être lié par ces conditions générales lorsque vous effectuez une Réservation et l'Achat consécutif à celle-ci. Dans le cas où il existe un conflit entre les présentes Conditions de Services et toute condition générale d'un Fournisseur, les conditions générales du Fournisseur auront la préséance et l'emporteront sur les présentes Conditions de Services dans la mesure du conflit.

**1.4 Le Site de Groupon International :** Groupon International Limited, située au Lower Ground Floor, Connaught House, 1 Burlington Road, Dublin 4, 216410 Irlande (ci-après « Groupon International ») exploite le site web, les applications mobiles, et les newsletters où nous diffusons les Hébergements et Réservations (ci-après le « Site de Groupon International »). Vous pouvez consulter les conditions d'utilisation de Groupon International [ici](#). Groupon Travel est l'un des

vendeurs parmi ceux opérant sur le Site de Groupon International. Si vous interagissez avec le Site de Groupon International de quelque manière que ce soit, vous verrez probablement des références à un certain nombre de sociétés appartenant au groupe de sociétés de Groupon (« Groupe Groupon »). En fonction de ce que vous achetez auprès du Site de Groupon International, il existera probablement plusieurs contrats avec différentes sociétés du Groupe Groupon vous concernant. Les présentes Conditions de Services s'appliquent uniquement à votre utilisation des Services de Groupon Travel. Si vous souhaitez en savoir plus sur les différents liens légaux que vous êtes susceptible d'avoir lorsque vous visitez le Site de Groupon International, veuillez consulter la FAQ de Groupon International [ici](#).

**1.5 Pratiques en matière de protection des données :** Lorsque vous effectuez une Réservation et l'Achat consécutif à celle-ci par l'intermédiaire de Groupon Travel, vous consentez à ce que nous collectons, traitons et utilisions les données à caractère personnel vous concernant de la façon décrite dans notre [déclaration sur la protection de la vie privée](#). Nos Services sont proposés par le biais du Site de Groupon International et en effectuant une Réservation vous devez accepter les [conditions d'utilisation](#), [charte de protection de données](#), et [politique relative aux cookies](#) de Groupon International.

**1.6 Acceptation des présentes Conditions de Services :** Vous acceptez ces Conditions de Services lorsque vous utilisez les Services (y compris en effectuant une Réservation ou Achat). Lorsque nous vous envoyons un email confirmant votre Réservation, un contrat est formé entre vous et nous, et ce contrat est régi par les présentes Conditions de Services.

**1.7 Vos droits prévus par la loi :** En tant que consommateur, rien dans les présentes Conditions de Services n'affecte les droits qui vous sont conférés par le droit applicable, 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.

**1.8 Mises à jour des présentes Conditions de Services :** Les présentes Conditions de Services ont été mises à jour pour la dernière fois le 31/10/2017 (version 004). Nous nous réservons le droit de modifier les présentes Conditions de Services à tout moment et les Conditions de Services modifiées seront publiées en ligne. Toutes modifications aux présentes Conditions de Services faites après que vous ayez effectué votre Réservation ne vous seront pas appliquées en ce qui concerne cette Réservation et tout Achat consécutif à ladite Réservation.

**1.9 Définitions :** Dans les présentes Conditions de Services, différents termes ayant été définis seront utilisés. Vous saurez qu'ils sont définis car ils commencent par une lettre majuscule. Les termes définis le sont tout au long des présentes Conditions de Services ou à la Clause 11.

## **2. Vos obligations dans le cadre des présentes Conditions de Services**

**2.1 Âge minimum :** Seuls les individus âgés d'au moins 18 ans peuvent Réserver ou Acheter. En effectuant une Réservation ou en Achétant un Hébergement, vous confirmez être âgé d'au moins 18 ans.

**2.2 Informations précises et divulgations :** Vous comprenez et acceptez que Groupon Travel, agissant en tant qu'intermédiaire du Fournisseur, et tout Fournisseur, se réserve le droit d'annuler votre Achat à tout moment (le cas échéant avec un remboursement) pour tout manquement de votre part à divulguer toute(s) information(s) nécessaires et pertinente(s),

quelles vous concernent personnellement ou qu'elles concernent les individus pour lesquels vous Réservez, comme l'exigent les présentes Conditions de Services. Vous garantissez que :

2.2.1 toutes les informations que vous nous fournissez résultant de ou en lien avec les présentes Conditions de Services sont exactes, complètes et précises ;

2.2.2 vous nous informerez sans délai de tous changements affectant la précision des informations que vous nous avez fournies ;

2.2.3 vous reconnaissez et acceptez qu'il est de votre responsabilité de vous assurer que rien (telles que des infractions criminelles et des expulsions antérieures de la/des destination(s) de votre voyage) ne vous empêche, ni n'empêchera les individus pour lesquels vous Réservez, de voyager ;

2.2.4 si vous ou toute personne pour qui vous effectuez une Réservation souhaitez voyager dans un pays (y compris les Etats-Unis) qui exige la divulgation de votre casier judiciaire et vous ou la personne pour qui vous effectuez la Réservation avez un casier judiciaire, y compris des infractions routières, vous divulguez ces infractions lors de la Réservation ; et

2.2.5 vous avez connaissance de toutes les règles concernant l'entrée sur un territoire ou un pays dans lesquels vous voyagez (de même que ceux aux noms desquels vous avez Réservez), y compris toutes restrictions et exigences concernant le passeport (telles que des pages vierges du passeport ou sa validité), de l'existence ou non d'exigences concernant le casier judiciaire, le visa, la vaccination, ou autres exigences administratives et sanitaires. Groupon Travel ne sera pas responsable s'il vous est refusé l'entrée sur le territoire ou dans le pays de votre Hébergement pour avoir omis de répondre à l'une quelconque des exigences ci-dessus. De plus, si l'entrée vous était ainsi refusée, vous n'avez droit au remboursement d'aucun montant.

**2.3 Réserver au nom d'autrui :** Si vous Réservez pour des individus autres que vous-même, vous déclarez être autorisé à effectuer ladite Réservation pour le compte desdits individus, et vous avez leur consentement pour nous fournir leurs données à caractère personnel, et que tous les individus compris dans la Réservation (et leurs représentants personnels) ont accepté d'être liés par les présentes Conditions de Services.

**2.4 Comportement :** Vous vous engagez à ne pas vous comporter de façon à provoquer de désagrément, de gêne ou à créer un risque de danger pour d'autres individus et/ou à endommager la propriété au cours de votre utilisation de l'Hébergement. Si, à tout moment entre le départ et votre retour, vous (ou tout individu pour lequel vous Réservez) êtes arrêté ou empêché de voyager conformément aux conditions générales du Fournisseur, ou si vous êtes expulsé de votre Hébergement conformément aux conditions générales du Fournisseur, nous ne rembourserons, au nom du Fournisseur, aucune portion du prix d'achat de votre Hébergement que vous n'avez pas pu utiliser en conséquence de votre comportement, conformément aux conditions générales du Fournisseur (ou du comportement de tout individu pour lequel vous Réservez). Vous acceptez de nous payer toutes pertes, passifs, dommages-intérêts ou coûts subis par nous-mêmes résultant de toutes réclamations ou procédures légales engagées ou qu'une personne menace d'engager contre nous résultant de ou en lien avec votre comportement (ou le comportement de tout individu pour lequel vous Réservez) dans le cadre des présentes Conditions de Services.

**2.5 Fraude :** Si nous ou un Fournisseur sommes informés ou venons à avoir connaissance de toute fraude suspectée ou réelle ou de toute activité illégale associée à tous paiements effectués eu égard à une Réservation ou un Achat, nous nous réservons le droit, conformément aux

conditions générales du Fournisseur, et agissant en son nom, d'annuler votre Réservation ou Achat avec effet immédiat et sans qu'aucune compensation ne vous soit due. Ledit droit d'annulation s'appliquera en plus de tous autres droits que nous pourrions avoir à votre rencontre.

### 3. Réserver un Hébergement

**3.1 Effectuer une Réservation :** Sous réserve de disponibilité, vous pouvez effectuer une Réservation en ligne, par l'intermédiaire du Site de Groupon International. Pour Réserver, vous devez sélectionner l'Hébergement que vous souhaitez acheter auprès d'un Fournisseur, sélectionner votre type de chambre et vos dates de voyage, cliquer sur « Réserver ! », indiquer votre adresse électronique et les autres informations personnelles dont nous avons besoin afin de pouvoir vous connecter à votre compte ou créer un compte, accepter les présentes Conditions de Services et cliquer sur « Confirmer la commande ». Une fois ces étapes réalisées avec succès, une page du Site de Groupon International apparaîtra accusant réception de votre Réservation.

**3.2 Accepter votre Réservation :** Nous nous réservons le droit de déterminer, pour le compte du Fournisseur, d'accepter ou non votre Réservation. Votre Réservation n'est pas acceptée jusqu'à ce que (et à moins que) vous ne soyez informé que votre Réservation a été acceptée. Si votre Réservation est rejetée, nous vous le ferons savoir et aucun paiement ne vous sera prélevé. Si votre Réservation est acceptée (et l'Achat donc réalisé), nous vous enverrons, pour le compte du Fournisseur, un e-mail de confirmation de Réservation confirmant votre Hébergement. C'est à ce moment – l'envoi de notre e-mail de confirmation de Réservation – que nous, agissant en tant qu'intermédiaire du Fournisseur, acceptons votre Réservation et qu'un contrat entre vous et le Fournisseur est conclu. Le paiement sera prélevé peu après l'envoi de la confirmation de Réservation.

**3.3 Vérifier votre confirmation de Réservation :** Il est important que vous vérifiiez les détails de votre e-mail de confirmation de Réservation lorsque vous le recevez. En cas de différence entre votre Réservation et votre e-mail de confirmation de Réservation, ou si vous ne recevez pas l'e-mail de confirmation de Réservation dans les 24 heures après avoir effectué la Réservation, veuillez nous contacter sans tarder sur [la plateforme de contact en ligne](#) ou par e-mail à l'adresse [serviceclients@groupon.be](mailto:serviceclients@groupon.be) (français) ou [customer.support@groupon.be](mailto:customer.support@groupon.be) (néerlandais).

**3.4 Votre contrat pour la fourniture de l'Hébergement :** Veuillez noter que c'est le Fournisseur qui est légalement responsable de vous fournir l'Hébergement (bien que nous restions responsables de ce que nous établissons dans les présentes Conditions de Services). En tant qu'intermédiaire, nous ne sommes pas légalement responsables de la fourniture de l'Hébergement, qui vous sera fourni par le Fournisseur et qui sera soumis aux conditions générales du Fournisseur. Vous comprenez et acceptez qu'en effectuant une Réservation, la fourniture de votre Hébergement (que ces Conditions de Services ne concernent pas) sera régie par les conditions générales du Fournisseur.

### 4. Tarification

**4.1 À qui payez-vous :** Tous les paiements que vous effectuez pour un Hébergement seront perçus par Groupon International Limited, agissant en tant qu'intermédiaire du Fournisseur peu après que nous ayons confirmé l'acceptation de votre Réservation en vous envoyant l'e-mail de confirmation de Réservation (comme décrit ci-dessus).

**4.2 Prix final :** Nous nous réservons le droit de modifier les prix de tout Hébergement avant que vous ne fassiez la Réservation. Vous serez informé du prix actuel de tout Hébergement avant de Réserver. Ce prix peut être différent du prix vous ayant été proposé à l'origine sur le Site de Groupon International.

**4.3. Erreurs de tarification :** Dans certains cas, nous pouvons faire une erreur et il peut y avoir des erreurs de tarification lorsque vous Réservez. Si nous avons commis une erreur manifeste (qu'elle soit humaine, technique ou autre), nous nous réservons le droit, dans la mesure autorisée par la loi applicable, de vous proposer l'option d'effectuer à nouveau une Réservation au prix correct ou de vous rembourser intégralement.

**4.4 Taxes :** Dans certains pays, il peut y avoir des taxes, prélèvements, impôts, droits, frais, impositions, ou autres charges (collectivement, les « Taxes ») prélevés par les autorités locales. Les Taxes applicables à votre Réservation vous seront indiquées avant la Réservation, y compris dans les conditions de l'Hébergement ou ailleurs sur le Site de Groupon International. Veuillez noter que vous serez entièrement et uniquement responsable du paiement de l'ensemble desdites Taxes.

**4.5 Options supplémentaires :** Nous vous informons qu'au cours et tout au long de votre utilisation de l'Hébergement, des options supplémentaires vous seront proposées à l'achat. Lesdites options supplémentaires incluent les repas à votre hôtel, internet à votre hôtel, etc. (« Options supplémentaires »). Dans la mesure où vous n'avez pas acheté ces Options supplémentaires par notre intermédiaire, toutes Options supplémentaires relèveront de votre seule responsabilité financière et la responsabilité de la fourniture de ces Options supplémentaires revient au fournisseur desdites Options supplémentaires (notamment tout Fournisseur). Groupon Travel n'aura aucune responsabilité quant à la fourniture, l'accomplissement, la jouissance ou autre de toute Option supplémentaire.

**4.6 Révision des prix de l'Hébergement après la Réservation :** Sous réserve de la Clause 5, Groupon Travel ne changera pas le prix de votre Hébergement après que vous ayez effectué la Réservation.

**4.7 Remboursements :** Si vous recevez un remboursement (total ou partiel), vous serez remboursé conformément à votre méthode de paiement initiale. Lorsque vous recevez un remboursement, vous avez 30 jours à compter de la date de sa réception pour le rejeter. Si vous ne rejetez pas le remboursement au cours de cette période, le remboursement constitue toujours le règlement entier et définitif de toute(s) réclamation(s) que vous auriez à l'encontre de Groupon Travel relative(s) à, résultant de, ou en lien avec les Services, la Réservation ou l'Achat au titre desquels vous avez été remboursé.

## **5. Modifications et annulations**

### **5.1 Si vous modifiez vos données :**

5.1.1 Veuillez noter que Groupon Travel peut ne pas être en mesure de modifier le nom d'individus sur votre Achat ou d'autres détails de celui-ci. Nous pouvons accéder à une telle demande de modification à notre seule discrétion. Si nous ne sommes pas en mesure de modifier les détails de votre Achat, vous devrez alors annuler et effectuer un nouveau Achat (et supporter tous coûts associés à ladite annulation). Pour plus d'informations concernant les annulations, veuillez lire la clause 5.3 ci-dessous. Si vous souhaitez vous informer sur la possibilité de modifier un Achat, veuillez nous contacter sur [la plateforme de contact en ligne](#) ou

par e-mail à l'adresse [serviceclients@groupon.be](mailto:serviceclients@groupon.be) (français)  
ou [customer.support@groupon.be](mailto:customer.support@groupon.be) (néerlandais).

5.1.2 Si votre Achat est pour un Forfait, vous pouvez céder le Forfait à une autre personne moyennant une notification au Fournisseur au plus tard sept jours avant le début du Forfait. Le Vendeur peut refuser la cession si la personne en question ne satisfait pas à l'ensemble des conditions applicables au 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.

**5.2 Droit de rétractation :** Dans la mesure où vous Réservez un Hébergement pour des dates précises, votre Achat est définitif et vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation (article VI.53, 12° Code du droit économique).

### **5.3 Si vous annulez votre Hébergement :**

5.3.1. Dans la plupart des cas, vous pouvez annuler votre Achat, sans frais ou moyennant des frais d'annulation, jusqu'à la date d'annulation indiquée dans la description de l'Hébergement. Vous trouverez la date d'annulation (si elle existe) dans les conditions de l'Hébergement. La date d'annulation sera également indiquée dans votre e-mail de confirmation de Réservation. Veuillez lire attentivement les conditions de l'Hébergement que vous souhaitez Réserver eu égard à la date d'annulation, celle-ci pouvant varier d'un Hébergement à un autre.

5.3.2. Une fois que la date d'annulation est passée, votre Achat est non-remboursable et ne peut être annulé, sauf si votre Achat est pour un Forfait. Si votre Achat est pour un Forfait vous avez la possibilité d'annuler le Forfait avant le début du Forfait moyennant le paiement des frais d'annulation indiqués dans les conditions de votre Hébergement. Dans ce cas, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur la fourniture de l'Hébergement par le Fournisseur ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination (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 de votre Achat, mais pas à un dédommagement supplémentaire.

5.3.3. Si le motif d'annulation est couvert aux termes d'une police d'assurance que vous avez souscrite au titre de votre Achat, vous pourrez réclamer tous les frais que nous pourrions vous facturer au titre de l'annulation dans le cadre de cette police d'assurance. Si vous souhaitez discuter plus longuement de l'annulation, contactez-nous sur [la plateforme de contact en ligne](#) ou par e-mail à l'adresse [serviceclients@groupon.be](mailto:serviceclients@groupon.be) (français) ou [customer.support@groupon.be](mailto:customer.support@groupon.be) (néerlandais).

**5.4 Si un Fournisseur modifie votre Hébergement :** Occasionnellement, un Fournisseur peut devoir apporter une modification à votre Achat. Nous ou le Fournisseur lui-même, vous informerons / informera de l'ensemble desdites modifications dès que cela sera raisonnablement possible en vous envoyant les détails de votre Achat et de votre Hébergement mis à jour. Le Fournisseur est seul responsable de telles modifications dès lors que nous n'agissons pas en qualité de Fournisseur. Si votre achat est pour un Forfait et le Fournisseur modifie de façon significative ou ne peut pas fournir une ou plusieurs des caractéristiques principales du Forfait, le Fournisseur vous en informera dans les meilleurs délais. Il vous proposera soit un Forfait alternatif de qualité égale ou supérieure (ou une réduction de prix approprié dans le cas où le Forfait alternatif proposé serait d'une qualité inférieure), soit la possibilité de résilier le Forfait sans frais et moyennant un remboursement. Le Fournisseur vous informera de vos droits dans la

situation en question. Si vous n'informez pas le Fournisseur de votre décision dans un délai raisonnable indiqué par le Fournisseur, le Forfait sera automatiquement annulé à la fin du délai en question.

**5.5 Si un Fournisseur annule votre Hébergement :** En tant qu'intermédiaire du Fournisseur, nous nous réservons le droit d'annuler votre Achat et de vous rembourser si l'annulation est due à des cas de Force Majeure ou à votre défaut de paiement du coût total de votre Hébergement ou autrement conformément aux termes des présentes Conditions de Services et des lois applicables.

## **6. Normes de soin 6.1 Nous garantissons que nous :**

6.1.1 prendrons toutes les précautions et tout le soin raisonnables dans l'exécution des obligations nous incombant en vertu des présentes Conditions de Services ;

6.1.2 sommes autorisés à mettre à disposition les Services offerts par l'intermédiaire de sites web autorisés ; et

6.1.3 ne manquerons pas à nos devoirs de diligence raisonnable dans nos activités.

## **7. Limitation de responsabilité**

**7.1 Limitation de responsabilité :** La présente Clause 7 prime sur toutes autres Clauses des présentes Conditions de Services (à l'exception de la Clause 1.7, à laquelle elle est soumise) et établit l'entière responsabilité de Groupon Travel eu égard à toute cause d'action naissant de ou en lien avec les présentes Conditions de Services, y compris l'exécution, la non-exécution, l'exécution présumée ou le retard dans l'exécution des obligations nous incombant en vertu des présentes Conditions de Services, avec le Service ou avec la fourniture de tout Hébergement (ou de toute partie de ceux-ci). Veuillez noter que la responsabilité du Fournisseur n'est pas régie par les présentes Conditions de Services et nous vous renvoyons à cet égard à ses propres conditions générales.

**7.2 De quoi nous sommes responsables :** Aucun élément des présentes Conditions de Services ne saurait exclure ou limiter notre responsabilité en cas de responsabilité pour (i) un décès ou un préjudice corporel, (ii) une négligence grave, (iii) une fraude, (iv) une déclaration fautive et frauduleuse, ou (v) toute autre responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée par le droit applicable, 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.

**7.3 Absence de responsabilité pour les Fournisseurs lorsque nous agissons en tant qu'intermédiaire :** Lorsque nous agissons en tant qu'intermédiaire pour des Fournisseurs, notre responsabilité envers vous est de sélectionner les Fournisseurs avec des précautions et un soin raisonnables. Dans la mesure où (i) nous avons agi avec des précautions et un soin raisonnables dans la sélection du/des Fournisseur(s) et (ii) cela est autorisé en vertu du droit applicable, nous excluons toute responsabilité pour la fourniture de votre Hébergement ou pour tous actes ou toutes omissions du Fournisseur. Cette exclusion s'explique par le fait que le contrat légal (ainsi que la responsabilité légale pour la fourniture de votre Hébergement) est conclu entre vous et le Fournisseur (et non Groupon Travel).

**7.4 Ce dont nous ne sommes pas responsables :** À l'exception des éléments mentionnés dans la présente Clause 7 et à la Clause 1.7, nous ne serons pas responsables lorsque tout manquement dans notre exécution des présentes Conditions de Services :

7.4.1 vous est exclusivement imputable ;

7.4.2 est imputable au Fournisseur ;

7.4.3 est imputable au manquement d'un tiers n'étant pas lié à la fourniture de l'Hébergement ou

7.4.4 est imputable à un événement de Force Majeure qui empêche notre exécution dans le cadre des présentes Conditions de Services.

**7.5 Limitation de responsabilité s'agissant de nos Services :** Nous excluons et limitons notre responsabilité à l'égard de toute responsabilité pour tous Services que nous fournissons pouvant être exclue par la loi et nous ne serons notamment pas responsables :

7.5.1 d'une perte de revenus ;

7.5.2 d'une perte de profits réels ou prévus ;

7.5.3 d'une perte de contrats ;

7.5.4 d'une perte de l'utilisation d'argent ;

7.5.5 d'une perte d'économies prévues ;

7.5.6 d'une perte d'activité ;

7.5.7 d'une perte d'opportunité ;

7.5.8 d'une perte de clientèle ;

7.5.9 d'un ternissement de réputation ;

7.5.10 d'une perte de, de dommages aux ou de corruption de données ; et

7.5.11 d'une perte indirecte ou consécutive.

Nous entendons les « pertes consécutives » comme des « pertes consécutives que ces pertes soient prévisibles, connues, prévues ou autres ».

**7.6 Limite totale :** Lorsque nous sommes responsables, la responsabilité sera limitée à un maximum de deux fois le montant de votre Achat.

## **8. Plaintes et résolution extra-judiciaire des différends**

8.1 Si vous rencontrez un problème avec votre Hébergement, vous devez en avvertir immédiatement le Fournisseur de votre Hébergement (par exemple, le représentant du centre de

vacances, directeur de l'hôtel, etc.). Si votre plainte n'est pas résolue sur place, vous devrez nous contacter et porter le problème à notre connaissance via [la plateforme de contact en ligne](#) ou par e-mail à l'adresse [serviceclients@groupon.be](mailto:serviceclients@groupon.be) (français) ou [customer.support@groupon.be](mailto:customer.support@groupon.be) (néerlandais).

8.2 Nous mettrons en place toutes les mesures raisonnables pour fournir sans délai cette assistance de façon raisonnable au vu des circonstances et dans le cadre de nos capacités, y compris en transmettant tout message ou toute demande ou réclamation au Fournisseur dans les meilleurs délais.

8.3 Si votre plainte reste sans solution après avoir informé le Fournisseur et nous avoir contactés, une plainte devra être introduite par écrit dans le mois suivant votre retour à domicile à l'attention de notre service clients via [la plateforme de contact en ligne](#) ou par email à l'adresse [serviceclients@groupon.be](mailto:serviceclients@groupon.be) (français) ou [customer.support@groupon.be](mailto:customer.support@groupon.be) (néerlandais), en indiquant votre numéro de référence de réservation et toutes autres informations pertinentes que nous pourrions raisonnablement demander en rapport avec votre Hébergement afin que nous puissions vous identifier. Il s'agit de l'adresse spécifique que nous utilisons pour traiter toutes plaintes liées à un voyage.

## 9. Quelques Informations utiles

**9.1 Exigences concernant le passeport :** Un passeport valable (valable pour au moins six mois après la fin de votre voyage) est nécessaire pour tout Achat. Les exigences spécifiques à votre passeport et votre visa et les autres exigences relatives à l'immigration relèvent de votre seule responsabilité. Vous devrez les vérifier auprès des ambassades et/ou consulats concernés avant de voyager. Nous n'acceptons aucune responsabilité si vous ne pouvez voyager parce que vous n'avez pas rempli toutes exigences relatives au passeport, au visa ou à l'immigration ou si vous n'êtes pas en possession des certificats de vaccination pertinents. Une pièce d'identité valable est suffisante pour les citoyens de l'Union européenne voyageant dans l'Union européenne.

**9.2 Informations sanitaires :** En fonction de votre Achat, des soins de santé obligatoires peuvent être applicables à votre voyage. Nous vous conseillons fortement de demander conseil et des recommandations auprès d'un professionnel de la santé au moins huit semaines avant de voyager (que ce soit votre médecin généraliste, une infirmière praticienne, un pharmacien ou une clinique santé-voyage). Vous pouvez trouver des informations supplémentaires sur les conseils en matière de santé et voyage à l'attention des clients belges à l'adresse [http://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger/](http://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/) (français) ou [http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/](http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/) (néerlandais).

**9.3 Assurance voyage :** Il est important et fortement recommandé que vous déteniez une assurance voyage vous couvrant pour la totalité de la durée de (et tous les aspects relatifs à) votre Hébergement. Celle-ci vise à assurer que vous êtes financièrement protégé dans le cas où vous auriez besoin d'annuler les vacances dans certaines circonstances. Le montant de la couverture dont vous avez besoin peut dépendre de votre Hébergement particulier.

**9.4 Arrivée et départ de l'Hébergement :** L'arrivée à votre Hébergement dépendra du Fournisseur de votre Hébergement. Bien que vous deviez contrôler auprès de votre Fournisseur particulier avant votre arrivée les informations relatives aux heures d'arrivée et de départ, en règle générale l'arrivée se fera à 15 h 00 (heure locale) et le départ à 11 h 00 (heure locale). De plus, si vous arrivez tard, vous devrez en informer votre Fournisseur pour vous assurer qu'une

arrivée tardive n'affecte pas vos droits. Il est de votre seule responsabilité de vous conformer aux conditions générales du Fournisseur concernant les heures d'arrivée et de départ.

#### **9.5 Droits applicables aux Forfaits :** Si votre Achat est pour un Forfait :

9.5.1 vous bénéficiez de l'ensemble des droits applicables aux forfaits au titre de la Directive relative aux voyages à forfait. Le Vendeur et Groupon sont responsables de la bonne exécution du Forfait et vous apporteront de l'aide conformément aux présentes Conditions de Services.

9.5.2. 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 votre 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 (email : [mail@gfg.be](mailto: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 Fournisseur dans votre email de confirmation.

### **10. Mentions légales**

#### **10.1 Interprétation :** Dans les présentes Conditions de Services :

10.1.1 les termes applicables à des personnes comprennent les personnes physiques, les partenariats, les sociétés à responsabilité limitée, les personnes morales, ainsi que les associations de personnes non constituées en personne morale ;

10.1.2 les intitulés de clause (tels que « 10. Mentions légales » au début de cette Clause) sont présentés uniquement pour faciliter les références et ne font pas partie ni n'affectent l'interprétation des présentes Conditions de Services ;

10.1.3 les titres de clause (tels que « Interprétation » au début de cette Clause 10.1) visent à aider l'interprétation des clauses dans lesquelles ils apparaissent ; et

10.1.4 les références à « comprend » et « notamment » doivent être comprises comme désignant respectivement « comprend sans limitation » et « notamment, sans toutefois s'y limiter ».

**10.2 Absence de renonciation :** Si nous manquons à insister pour que vous exécutiez l'une quelconque de vos obligations en vertu des présentes Conditions de Services, ou si nous ne mettons pas nos droits en application à votre rencontre, ou si nous tardons à le faire, cela ne signifiera pas que nous avons renoncé à nos droits à votre rencontre ni que vous n'avez pas à respecter ces obligations. Si nous renonçons à faire valoir une défaillance de votre part, nous ne le ferons que par écrit. Une telle renonciation signifie uniquement que nous avons renoncé à une défaillance particulière à un moment particulier uniquement et ne vous relèvera de, ne vous déchargera de ni n'affectera de quelque façon votre responsabilité en vertu des présentes Conditions de Services.

**10.3 Notifications :** Sauf en cas d'indication contraire dans les présentes Conditions de Services, les notifications à remettre à chaque partie seront envoyées par écrit et seront remises en main propre, par courriel (sauf si vous nous envoyez un avis à Groupon Travel dans le cadre d'une procédure judiciaire ou pour effectuer une plainte conformément à la Clause 8.3) ou par courrier postal préaffranchi à votre destination, à l'adresse que vous nous avez fournie lors de votre Réservation, ou au siège social de Groupon Travel.

**10.4 Maintien en vigueur :** Dans tous les cas, les dispositions des clauses 1, 2, 3, 4, 7, 10 et 11 des présentes Conditions de Services, ainsi que les dispositions exprimées comme restant en vigueur après l'expiration ou la résiliation ou qui, de par leur nature ou leur contexte, doivent rester en vigueur après une résiliation, resteront en vigueur après l'expiration ou la résiliation des présentes Conditions de Services.

**10.5 Divisibilité :** Si l'une ou l'autre des dispositions des présentes Conditions de Services vient à être considérée comme illégale, invalide ou inapplicable, elle sera réputée non écrite et, à chaque fois que cela sera possible, n'affectera en rien la validité ou le caractère applicable des autres conditions des présentes Conditions de Services.

**10.6 Absence de relation de partenariat ou de mandant-mandataire :** Aucun élément des présentes Conditions de Services ne saurait être interprété comme créant une co-entreprise, un partenariat ou une relation de mandant-mandataire entre vous et Groupon Travel, et aucune partie n'aura le droit ni l'autorité d'assumer une responsabilité, une dette ou un coût, ni de conclure un contrat ou d'autres dispositions au nom ou pour le compte de l'autre.

**10.7 Absence d'autres conditions :** Sauf expressément indiqué par les présentes Conditions de Services, toutes garanties, conditions et autres termes, qu'ils soient explicites ou implicites, prévus par statut, loi, droit commun ou autrement, sont exclus par la présente dans la plus large mesure autorisée par la loi.

**10.8 Cession :** Une cession est un transfert de vos droits en vertu des présentes Conditions de Services (par exemple, un droit à recevoir une compensation lorsqu'un tel droit existe). Sauf dans les situations expressément indiquées dans les présentes Conditions de Services, vous n'avez pas le droit de céder, déléguer ou autrement transférer, intégralement ou en partie, vos droits ou obligations dans le cadre des présentes Conditions de Services sans avoir préalablement obtenu notre autorisation par écrit, ladite autorisation ne devant pas être refusée de manière déraisonnable. Dans la mesure autorisée par le droit applicable, et sans que cela n'affecte vos droits et garanties dans le cadre des présentes Conditions de Services, nous aurons le droit de céder ou de déléguer autrement l'ensemble ou une partie de vos droits ou obligations dans le cadre des présentes Conditions de Services à toute personne, entité ou société (ladite société faisant partie du groupe de sociétés Groupon ou étant une autre société auprès de laquelle les droits du consommateur dans le cadre des présentes Conditions de Services ne subiraient aucun préjudice).

**10.9 Intégralité du contrat :** Les présentes Conditions de Services contiennent toutes les modalités acceptées par les parties, concernant son objet et remplace et exclut tout contrat, entente ou accord antérieur(e) entre vous et nous, qu'il soit oral ou écrit.

**10.10 Résolution des différends :** Nous déploierons tous nos efforts pour résoudre tout différend lié aux présentes Conditions générale mais si vous avez une réclamation 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](mailto:contact@mediationconsommateur.be) ).

**10.11. Droit applicable et compétence :** Les présentes Conditions de Services sont régies par le droit belge, et tout litige y étant relatif sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges. La phrase précédente s'applique également à toutes les relations non-contractuelles entre vous et nous.

## 11. Définitions

Dans les présentes Conditions de Services les termes commençant par une majuscule auront le sens qui leur est attribué ci-dessous :

11.1 **Hébergement** signifie un hébergement pour des personnes dans un bâtiment ou autre structure similaire comprenant notamment des hôtels, appartements, multipropriétés, villas, copropriétés et maisons.

11.2 **Force Majeure** signifie des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

11.3 **Achat** signifie la confirmation de l'achat de l'Hébergement offert sur le Site de Groupon International, matérialisé par l'envoi par le Fournisseur (via notre intermédiaire en son nom) d'un courriel de confirmation de la Réservation d'un Hébergement.

11.4 **Réservation** signifie la réalisation d'une offre visant à acheter un Hébergement au Fournisseur via le Site de Groupon International (et cette définition inclura « Réserver » et « Réserve »).

11.5 **Services** signifie les services fournis par Groupon Travel aux consommateurs dans le cadre des présentes Conditions de Services, ce qui inclut agir en tant qu'intermédiaire pour le compte du Fournisseur pour rendre l'Hébergement disponible à la Réservation.

11.6 **Fournisseur** signifie tout fournisseur de l'un quelconque des Hébergements commercialisés par Groupon Travel.

11.7 **Forfait** signifie une combinaison d'un Hébergement et au moins un autre service touristique (par exemple, une excursion, des tickets pour un parc d'attraction ou des soins esthétiques ou de bien être) proposés sous forme d'un forfait au sens de la Directive relative aux voyages à forfait.