

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SÉJOURS RÜTZU

| Imprimer | enregistrer |

En vigueur depuis le : [06 avril 21]

1. OBJET

- 1.1.** Les présentes conditions générales de vente (ci-après, « **CGV** ») sont applicables à toutes les réservations passées (ci-après le « **Contrat de Voyage** ») auprès de la société SRL **RÜTZU** (ci-après, « **RÜTZU** ») dont le siège social est sis 18, rue de la Plaine 1390 Archennes, Belgique, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro N° BCE : 0767.675.222, notamment par le biais du site internet www.rutzu.com (ci-après, le « **Site** »).
- 1.2.** Les CGV sont jointes à l'offre lors de la réservation et sont disponibles en ligne sur le Site. Elles pourront également vous être communiquées à première demande à l'adresse suivante : info@rutzu.com.
- 1.3.** Les relations contractuelles entre **RÜTZU** et le Voyageur sont régies par les présentes CGV, la confirmation du Séjour reprenant notamment les caractéristiques essentielles du Séjour, les conditions générales d'utilisation (ci-après, les « **CGU** »), la charte vie privée (ci-après, la « **Charte** ») et la politique relative aux cookies (ci-après, la « **Cookie Policy** ») disponibles sur le Site, à l'exclusion des conditions générales éventuelles du Voyageur.
- 1.4.** En cas de divergences entre les versions linguistiques des présentes CGU, des CGV, de la Charte et de la Cookie Policy, la version en langue française prévaudra.

2. CARACTÉRISTIQUES DES SÉJOURS

- 2.1.** La combinaison d'activités de séjours qui vous est proposée (ci-après, le(s) « **Séjour(s)** ») constituent des services de voyages au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après la « **Loi** »). Un voyage à forfait sera réputé exister lorsque les conditions fixées dans la Loi sont remplies. Tous les Séjours ainsi que leurs descriptifs sont disponibles sur le Site.
- 2.2.** Les Voyageurs sont conscients que le transport vers le Séjour n'est jamais organisé par RÜTZU mais indépendamment par les Voyageurs.
- 2.3.** Les descriptifs des Séjours, le contenu du Site ainsi que les présentes CGV ont vocation à informer le Voyageur préalablement à la réservation d'un Séjour, du contenu des prestations proposées par **RÜTZU** relatives au Séjour (notamment l'hébergement, les loisirs et les activités sportives), des conditions d'annulation et de modification du Séjour.

2.4. RÜTZU se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant dans les descriptifs des Séjours (prix, contenu des prestations de transport et de séjour, conditions d'hébergement, offres promotionnelles, et activités à la carte ou avec supplément) qui ne sont pas considérés comme constituant des caractéristiques principales de la prestation de voyage.

2.5. RÜTZU communique au Voyageur, avant qu'il ne réserve un Séjour, les informations standards légalement prévues (et reprises en Annexe 1) ainsi que les informations suivantes, si applicables, par le biais des descriptifs des Séjours sur le Site :

- Les caractéristiques principales du/des Séjour(s) ;
- La destination, l'itinéraire et les périodes du/des Séjour(s) ;
- Les caractéristiques principales liées à l'hébergement et le nombre de nuitées comprises ;
- Les lieux, dates et heures de départ et de retour ;
- Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, **RÜTZU** informe le voyageur de l'heure approximative du départ et/ou de retour ;
- Les repas fournis si applicable ;
- Les excursions prévues dans le/les Séjour(s) ;
- Le prix total prévu pour le/les Séjour(s) et ses modalités, et si applicable, les coûts supplémentaires qui devront être supportés par le Voyageur ;
- Si le/les Séjour(s) est/sont adapté(s) aux personnes à mobilité réduite ;
- Le nombre minimal ou maximal de Voyageurs par Séjour(s) ;
- Que le Voyageur peut résilier la réservation du/des Séjour(s) moyennant le paiement de frais de résiliation ;
- Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le Voyageur ou sur le coût d'une assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès ;
- Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que les renseignements sur les formalités sanitaires du pays de destination.

2.6. La réservation du/des Séjour(s) s'effectue notamment par le biais du système de réservation décrit ci-dessous (cf. article 3).

3. PROCÉDURE DE RÉSERVATION

3.1. Le Site offre notamment la possibilité de réserver un ou plusieurs Séjour(s). Pour réserver, le Voyageur doit suivre la procédure de réservation de Séjour(s) prévue sur le Site qui se déroule comme suit :

- Transmission par le formulaire de contact du site du choix du/des Séjour(s) du Voyageur et identification et communication des données personnelles de contact du Voyageur (titre de civilité, nom, prénom, adresse postale, email) ;
- Prise de connaissance et validation des CGV ;
- Conclusion du contrat en payant un acompte au compte en banque de **RÜTZU** :
 - **BE58 0689 4117 6879**

Dès réception de la preuve du paiement de l'acompte, le Voyageur reçoit une confirmation de la réservation par email.

- 3.2.** Les Séjours sont disponibles tant qu'ils sont visibles sur le Site et dans la limite des places disponibles. En cas d'indisponibilité d'un Séjour après réservation, **RÜTZU** informe le Voyageur par email. La réservation sera alors automatiquement annulée et le Voyageur sera entièrement remboursé.
- 3.3.** Toute réservation ne sera prise en compte qu'après acceptation du paiement par l'organisme bancaire de **RÜTZU**. En l'absence de paiement dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réservation, **RÜTZU** se réserve le droit d'annuler celle-ci. Toutefois, les places étant limitées pour chaque séjour, **RÜTZU** procédera à la confirmation des séjours par ordre d'arrivée des paiements. Une fois le nombre de places atteint, le séjour sera considéré comme complet.
- 3.4.** La réservation de(s) Séjour(s) est réservée aux seules personnes morales et personnes physiques majeures ayant la capacité juridique. Toute réservation ne respectant pas ces conditions pourra être annulée par **RÜTZU**.

4. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

- 4.1.** Les prix indiqués sont exprimés en euros (EUR) et s'entendent toute taxes comprises (TTC) hors frais [FRAIS]. La participation aux frais de [FRAIS] peut varier en fonction du nombre de Séjours réservés.
- 4.2.** Le Paiement du Séjour s'effectue comme suit :
- Paiement d'un acompte de 500 € sur le compte bancaire de **RÜTZU BE58 0689 4117 6879**
- après acceptation des CGV et conclusion du Contrat ;
 - Paiement du solde du prix total du/des Séjour(s) au plus tard 60 jours avant le début du/des Séjour(s).
- 4.3.** Le non-paiement du prix du Séjour à l'échéance autorisera **RÜTZU** à considérer le Séjour comme annulé du fait du Voyageur au jour du départ. **RÜTZU** pourra facturer au Voyageur l'intégralité des frais d'annulation normalement dus à cette date, soit la totalité des frais.
- 4.4.** **RÜTZU** se réserve le droit de modifier ses prix (jusqu'à 20 jours avant le début du Séjour) en cas de modification des coûts spécifiques, qui seront exposés au Voyageur (par exemple le prix des carburants ou les taxes applicables). Les éléments pouvant mener à une hausse des prix à charge du Voyageurs pourront, dans les mêmes conditions, mener à une baisse du prix au bénéfice du Voyageur dans les conditions de l'article 22 de la Loi.

5. DROIT DE RÉSILIATION

DE RÜTZU

- 5.1.** **RÜTZU** peut résilier la réservation si le nombre de Voyageurs ayant réservé le même Séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans la description du Séjour. Pour ce faire **RÜTZU** s'engage à informer le Voyageur au plus tard :
- a) 20 jours avant le début du Séjour dans le cas d'un Séjour dont la durée dépasse 6 jours;
 - b) 7 jours avant le début du Séjour dans le cas d'un Séjour dont la durée est de 2 à 6 jours;
 - c) 48 heures avant le début du Séjour dans le cas d'un Séjour ne durant pas plus de 2 jours.

5.2. Si **RÜTZU** est empêché d'exécuter ses obligations en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, **RÜTZU** le notifie au Voyageur avant le début du Séjour.

5.3. Dans le cas d'une résiliation sur pied de l'article 5.1 ou 5.2 ci-dessus, **RÜTZU** remboursera le Voyageur des paiements qu'il a effectué, sans dédommagement additionnel.

DU VOYAGEUR

5.4. Le Voyageur peut résilier sa réservation à tout moment avant le début du Séjour. Dans ce cas, des frais de résiliation pourront lui être imputés comme suit :

- a) Si le Séjour est résilié plus de 60 jours avant le début du Séjour : un montant de 500 € d'acompte ainsi que des frais de dossier à hauteur de 25€ ;
- b) Si le Séjour est résilié entre 60 et 30 jours avant le début du Séjour : 50 % du prix total du Séjour ainsi que des frais de dossier à hauteur de 25€ ;
- c) Si le Séjour est résilié moins de 30 jours avant le début du Séjour ou en cas de non-présentation du Voyageur au Séjour : 100% du prix total du Séjour ainsi que des frais de dossier à hauteur de 25€.

5.5. En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables sur le lieu du Séjour, le Voyageur peut résilier son Séjour sans paiement de frais de résiliation. Dans ce cas, le Voyageur a également droit à un remboursement intégral des paiements effectués jusqu'à la survenance des circonstances, sans dédommagement additionnel.

5.6. Si le Séjour est fortement perturbé par la non-conformité des activités comprises dans le Séjour, et que **RÜTZU** n'y remédie pas dans un délai raisonnable, le Voyageur est en droit de résilier le Séjour sans frais. Le Voyageur peut également demander une indemnité pour le préjudice subi de la résiliation du Séjour.

6. NON CONFORMITÉ DU SÉJOUR ET RESPONSABILITÉ

DE RÜTZU

6.1. Le Voyageur doit informer **RÜTZU** pendant le Séjour, et sans retard excessif, de toute non-conformité qui serait constatée lors du Séjour.

6.2. **RÜTZU** est responsable de l'exécution des activités comprises dans le/les Séjour(s), indépendamment du fait que ces activités doivent être exécutées par **RÜTZU** ou par d'autres prestataires des activités du/des Séjour(s).

6.3. Le Voyageur peut, pendant le Séjour, contacter le représentant de **RÜTZU** en utilisant les coordonnées suivantes pour toute plainte liée à une non-conformité :

Nom et prénom : Valérie Lardinois

Adresse : 11, Carretera Es Capdella – 07195 Galilea/Puigpunyent – Islas Balears/ España

Numéro de téléphone : +34 689 501 811

Adresse e-mail : plaintes@rutzu.com

- 6.4.** Le Voyageur a droit à un dédommagement de **RÜTZU** pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis dans le cadre du Séjour.
- 6.5.** **RÜTZU** ne pourra être tenu responsable de la non-conformité du/des Séjour(s), si celle-ci est due au Voyageur, à un tiers étranger à la fourniture des activités de voyage comprises dans le/les Séjour(s) et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- 6.6.** **RÜTZU** limite enfin sa responsabilité à trois fois le prix du Séjour sélectionné par le Voyageur, sauf en cas de dommages intentionnels ou par sa négligence, ou encore en cas de dommages corporels.
- 6.7.** Le Voyageur a également pu prendre connaissance de l'Annexe 1, reprenant des informations importantes à l'attention du voyageur, conformément à la Loi, et qui ont notamment trait à la responsabilité de **RÜTZU** et aux obligations qui lui incombent.

DU VOYAGEUR

- 6.8.** Le Voyageur répond du préjudice causé à **RÜTZU**, à ses préposés et/ou représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

7. OBLIGATION D'ASSISTANCE DE RÜTZU

- 7.1.** **RÜTZU** fournit au Voyageur une assistance appropriée lorsqu'il est en difficulté, par le biais d'informations utiles sur les services de santé, autorités locales et/ou consulats sur place, ou en aidant le Voyageur à communiquer à distance.
- 7.2.** En particulier, le Voyageur peut, pendant le Séjour, contacter le représentant de **RÜTZU** en utilisant les coordonnées suivantes pour toute demande d'assistance ou d'aide:

Nom et prénom : Valérie Lardinois

Adresse : 11, Carretera Es Capdella – 07195 Galilea/Puigpunyent – Islas Baleares/ España

Numéro de téléphone : +34 689 501 811

Adresse e-mail : assistance@rutzu.com

- 7.3.** **RÜTZU** peut facturer cette assistance si le Voyageur a causé par sa faute ou sa négligence, les difficultés nécessitant une telle assistance.
- 7.4.** Le Voyageur a également pu prendre connaissance de l'Annexe 1, reprenant des informations importantes à l'attention du voyageur, conformément à la Loi, et qui ont notamment trait à l'obligation d'assistance et d'aide de **RÜTZU**.

8. DISPOSITION PARTICULIÈRE

- 8.1.** Les Voyageurs acceptent de participer aux cours, aux activités sportives et aux différents ateliers en pleine connaissance de cause et en particulier :
- Des risques inhérents aux activités sportives et/ou récréatives ;
 - Du rôle que peut jouer l'état de condition physique du Voyageur et/ou de sa maîtrise d'une certaine activité, et de l'impact que cela pourrait avoir sur tout risque encouru.

Il leur est demandé de faire preuve de discernement quant aux mouvements, aux positions et aux exercices qui conviennent à leur niveau d'entraînement, leur condition physique générale, leur expérience et leur stabilité mentale.

9. FORCE MAJEURE

- 9.1.** Est à considérer comme cas de force majeure, et à qualifier de circonstance exceptionnelle et inévitable au sens de l'article 50 tout évènement indépendant de la volonté des parties, éventuellement prévisible mais imprévu, qui rend l'exécution, par une partie, de l'une ou plusieurs de ses obligations, soit impossible, soit substantiellement plus difficile (tels que notamment : guerre, émeute, révolution, insurrection, grève ou lock-out au sein de l'entreprise, incendie, inondation, tremblement de terre, tempête, défaillance des systèmes de télécommunications, coupure électrique, pandémie, etc.).
- 9.2.** La partie qui invoque la force majeure prévient l'autre endéans les meilleurs délais de la survenance de l'évènement.
- 9.3.** Les obligations qui sont affectées par le cas de force majeure, de même que toutes obligations réciproques de l'autre partie, sont suspendues pendant toute la durée de l'évènement de force majeure.
- 9.4.** Si le cas de force majeure dure plus de trois (3) mois, chacune des parties a le droit de mettre fin aux présentes CGV avec effet immédiat et sans indemnité moyennant notification par lettre recommandée à la poste adressée à l'autre partie.

10. MESURES PARTICULIÈRES LIÉES AU COVID

- 10.1.** **RÜTZU** sera en droit de se prévaloir de toute disposition réglementaire et/ou recommandation existante ou à venir, en fonction d'une crise sanitaire, et notamment du COVID-19, en ce compris, concernant la validité des vouchers en cas d'annulation du/des Séjour(s).

11. PLAINTES ET RÉCLAMATIONS DU VOYAGEUR

- 11.1.** Sans préjudice du droit de résiliation prévu à l'article 5, pour être valable, toute éventuelle plainte ou réclamation du Voyageur avant le départ doit être communiquée par écrit au plus vite à compter de la prise de connaissance du fait qui donne lieu à réclamation à **RÜTZU**.
- 11.2.** Toute plainte qui surviendrait pendant un Séjour doit également être directement introduite sur place, de sorte à ce que **RÜTZU** puisse trouver une solution au plus vite.
- 11.3.** Les plaintes qui n'ont pas été résolues de façon satisfaisante pendant le Séjour devront être introduites par le Voyageur dans les plus brefs délais.
- 11.4.** Toute plainte ou réclamation doit être faite par le Voyageur au choix :

Par email : plaintes@rutzu.com

Par recommandé avec accusé de réception : SRL **RÜTZU**, 18, rue de la plaine 1390 Archennes, Belgique.

12. VALIDITÉ DES CLAUSES CONTRACTUELLES

- 12.1.** L'abstention de **RÜTZU** de se prévaloir, à un moment déterminé, d'une disposition des présentes CGV, ne pourra être interprétée comme une renonciation à faire valoir ultérieurement ses droits en vertu de celle-ci.
- 12.2.** La nullité, la caducité ou le caractère non exécutoire de tout ou partie d'une des dispositions qui précèdent ou suivent n'entraînera pas la nullité de l'ensemble des présentes CGV. La disposition entièrement ou partiellement nulle, caduque ou non exécutoire sera réputée non écrite. **RÜTZU** s'engage à substituer à cette disposition une autre disposition qui poursuivra, dans la mesure du possible, le même objectif.

13. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

- 13.1.** La validité, l'interprétation et/ou l'exécution des CGV sont soumises au droit belge, dans toute la mesure permise par les règles de droit international privé applicables.
- 13.2.** En cas de litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des CGV, les Cours et Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont exclusivement compétents, dans toute la mesure permise par les règles de droit international privé applicables.
- 13.3.** Avant d'entreprendre toute démarche visant à la résolution judiciaire d'un différend, le Voyageur et **RÜTZU** s'engagent à tenter de résoudre celui-ci à l'amiable. A cette fin, ceux-ci prennent d'abord contact l'un avec l'autre, avant d'avoir recours, le cas échéant, à la médiation, à l'arbitrage, ou à tout autre mode alternatif de résolution de différends.
- 13.4.** Conformément à la loi, le Voyageur est également informé qu'il peut contacter la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Annexe 1 - Informations importantes à l'attention du Voyageur

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. **RÜTZU** sera entièrement responsable de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, **RÜTZU** dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où **RÜTZU** deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires, pour autant et dans la mesure où la session est compatible avec les caractéristiques essentielles du séjour.
- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage à forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. **RÜTZU** a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès du **Fonds de Garantie Voyages**®. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (mail@gfg.be, 8 Avenue de la Métrologie – 1130 Bruxelles (Belgique) - +32-2-240-68-00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de **RÜTZU**

Pour de plus amples informations, le Voyageur est invité à consulter :

- la Directive (UE) 2015/2302 :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=EN>

- la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage transposant la Directive (UE) 2015/2302 :

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK#LNK0007