

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V. (« Rutopía »), société régulièrement constituée conformément aux lois des États-Unis mexicains, immatriculée sous le numéro fiscal RFC RTB190503F13, dont le siège social est situé Avenida Francisco Sosa n° 29, étage 2, Colonia del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Mexico, est propriétaire et exploitante de la plateforme dénommée « Rutopía », accessible à l'adresse www.rutopia.com (la « Plateforme »), ainsi que des canaux numériques, applications et moyens de contact associés.

Les présentes Conditions Générales de Service (les « Conditions ») ont pour objet de régir les relations juridiques entre Rutopía et les différentes personnes qui interagissent avec elle dans le cadre de son activité d'intermédiaire touristique spécialisé dans le tourisme durable et bioculturel au Mexique. Ces relations comprennent celles que Rutopía établit avec : (i) les voyageurs qui contractent des services de voyage ; (ii) les canaux de vente numériques ou traditionnels par l'intermédiaire desquels Rutopía distribue ses services ; (iii) les opérateurs locaux et les entreprises prestataires de services d'exploitation qui participent à l'exécution des voyages ; et (iv) les établissements d'hébergement, de restauration, de transport, les prestataires d'activités et les autres prestataires de services touristiques.

L'utilisation de la Plateforme, la demande ou la conclusion d'un contrat portant sur un service de Rutopía, ou le début de toute relation commerciale avec Rutopía en qualité d'opérateur local, de canal de vente ou de prestataire de services, implique l'acceptation pleine, libre et inconditionnelle des présentes Conditions dans leur version en vigueur au moment du début de cette relation.

DÉFINITIONS GÉNÉRALES

Aux fins des présentes Conditions, les termes suivants ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel :

« Canal de vente » : Plateforme numérique ou agence traditionnelle par l'intermédiaire de laquelle la demande du Voyageur est reçue et transmise à Rutopía aux fins de la prestation des services.

« Contrat de voyage » : Accord conclu entre Rutopía et le Voyageur documentant les conditions du Forfait touristique contracté, incorporant les présentes Conditions à titre de partie intégrante.

« Données personnelles » : Toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, y compris les Données personnelles sensibles.

« Données personnelles sensibles » : Données susceptibles de révéler l'origine raciale ou ethnique, l'état de santé actuel ou futur, des informations génétiques, des convictions religieuses, philosophiques ou morales, l'appartenance syndicale, des préférences alimentaires dans la mesure où elles révèlent des conditions de santé ou des convictions religieuses, et

d'autres données que la législation applicable qualifie de sensibles.

« Directive PTD » : Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, ainsi que ses transpositions nationales en France (Ordonnance n° 2017-1717) et en Italie (D.Lgs. 62/2018).

« Itinéraire » : Document décrivant les services, les dates, l'hébergement, les activités, le transport et les autres éléments du Forfait touristique convenus avec le Voyageur.

« Opérateur local » : Personne physique ou morale avec laquelle Rutopía entretient une relation commerciale directe pour la coordination et l'exécution des services à destination, que ce soit dans le cadre d'un contrat formel ou par l'acceptation des présentes Conditions. L'Opérateur local peut fournir les services directement ou les sous-traiter à des Prestataires de services pour leur exécution, et assume en tout état de cause la responsabilité primaire de ces services vis-à-vis du Voyageur ou de Rutopía.

« Forfait touristique » : Combinaison d'au moins deux types de services de voyage (hébergement, transport, guides ou autres services touristiques significatifs) vendue par Rutopía à un prix global ou combiné pour un même voyage ou séjour.

« Plateforme » : Le site web www.rutopia.com et les autres canaux numériques exploités par Rutopía, y compris les applications de messagerie intégrées, les outils et les systèmes de gestion de voyages.

« Prestataire de services » : Établissement d'hébergement, restaurant, transporteur, guide touristique ou tout autre fournisseur assurant une prestation spécifique dans le cadre du Forfait touristique, contracté directement par Rutopía ou par un Opérateur local. Lorsque Rutopía contracte directement avec un Prestataire de services sans l'intermédiaire d'un Opérateur local, ledit Prestataire assumera également les obligations propres à l'Opérateur local en ce qui concerne sa prestation.

« RGPD » : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (Règlement général sur la protection des données).

« Rutopía » : Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V., en sa qualité d'intermédiaire touristique et d'organisateur de Forfaits touristiques.

« Travel Companion » : Personnel de Rutopía chargé d'accompagner et d'assister à distance le Voyageur avant et pendant le voyage, par voie numérique. L'assistance du Travel Companion est fournie exclusivement à distance et n'implique aucune présence physique à destination.

« Voyageur » : Toute personne physique qui contracte ou souhaite contracter un Forfait touristique avec Rutopía, directement ou par l'intermédiaire d'un Canal de vente, à des fins

touristiques ou de loisirs.

TITRE I. Conditions applicables au Voyageur

I.1 Nature des prestations et rôle de Rutopía

Rutopía est une entreprise d'intermédiation et de coordination touristiques spécialisée dans le tourisme durable et bioculturel. Son activité consiste à concevoir des itinéraires personnalisés, à sélectionner avec diligence les Opérateurs locaux et les Prestataires de services les plus adaptés à chaque voyage, à coordonner l'exécution logistique du Forfait touristique et à assurer un accompagnement continu du Voyageur avant et pendant le voyage par l'intermédiaire de l'équipe de Travel Companions.

I.1.1 Ce que fait Rutopía. Rutopía fournit les prestations suivantes en qualité d'intermédiaire et de coordinateur touristique : (i) conception et personnalisation des itinéraires en fonction des besoins du Voyageur ; (ii) sélection diligente des Opérateurs locaux, des Prestataires de services, des établissements d'hébergement et des guides touristiques ; (iii) gestion et coordination des réservations pour le compte du Voyageur ; (iv) gestion administrative du Contrat de voyage et des documents associés ; (v) accompagnement et assistance permanents assurés par l'équipe de Travel Companions ; et (vi) gestion des incidents et des réclamations auprès des Opérateurs locaux et des Prestataires de services.

I.1.2 Ce que ne fait pas Rutopía. Rutopía n'est ni propriétaire ni exploitante des hôtels, des moyens de transport, des restaurants, des services de guide touristique, des activités de loisirs ni d'aucune autre prestation fournie directement dans le cadre des Forfaits touristiques. Ces prestations sont assurées de manière indépendante par les Opérateurs locaux et les Prestataires de services, qui agissent en qualité de prestataires indépendants disposant de leurs propres équipes, installations et personnel. Rutopía ne dirige, ne supervise ni ne contrôle en temps réel les activités opérationnelles de ces prestataires, et sa relation avec eux est de nature commerciale et de coordination.

I.1.3 Portée des obligations de Rutopía. L'obligation de Rutopía envers le Voyageur est celle d'un intermédiaire diligent : agir avec professionnalisme dans la sélection et la coordination des prestataires qui exécuteront les services du Forfait touristique, et gérer activement tout incident ou manquement éventuel. Lorsqu'un manquement est imputable à un Opérateur local ou à un Prestataire de services, Rutopía peut exercer, au nom ou en soutien du Voyageur, les actions disponibles pour transférer à la partie concernée la responsabilité ou les réclamations découlant de ce manquement, conformément aux accords conclus avec ces prestataires.

I.1.4 Désignation réglementaire en qualité d'organisateur. En vertu du droit mexicain (Ley General de Turismo) et, le cas échéant, du droit européen (Directive PTD 2015/2302), Rutopía est qualifiée d'« organisateur » de Forfaits touristiques en raison de la combinaison et de la commercialisation de services de voyage qu'elle réalise. Cette désignation réglementaire n'implique pas que Rutopía soit l'exécutante directe des services opérationnels du Forfait

touristique, ni que sa responsabilité s'étende au-delà des services qu'elle fournit effectivement en qualité d'intermédiaire et de coordinateur. Dans les cas où la législation applicable impose à l'organisateur des obligations minimales envers le Voyageur qui ne peuvent être contractuellement exclues, Rutopía respectera ces obligations et, dans la mesure où le manquement est imputable à un Opérateur local ou à un Prestataire de services, exercera les actions permettant de transférer la responsabilité ou la réclamation à la partie concernée.

I.1.5 Responsabilité de Rutopía. Conformément au modèle d'intermédiation et de coordination décrit à la section I.1.1, la responsabilité de Rutopía envers le Voyageur couvre : (i) la bonne exécution des prestations que Rutopía réalise elle-même — conception de l'itinéraire, coordination logistique, gestion des réservations et accompagnement à distance par les Travel Companions — ; et (ii) le respect des obligations minimales que la réglementation applicable impose à l'organisateur de Forfaits touristiques, y compris la gestion diligente des incidents. Les prestations à exécution directe — hébergement, transport, activités, restauration, guides touristiques — relèvent de la responsabilité primaire des Opérateurs locaux et des Prestataires de services qui les assurent.

I.2 Informations précontractuelles

Avant la conclusion du Contrat de voyage, Rutopía fournira au Voyageur, de façon claire, compréhensible et sur un support durable, les informations précontractuelles suivantes :

- Les caractéristiques principales du Forfait touristique : destination(s), itinéraire complet, dates de début et de fin, nombre de nuitées, type et catégorie d'hébergement, services de transport inclus, repas inclus, visites et activités programmées.
- Le prix total du Forfait touristique, incluant toutes les taxes, redevances et commissions de service de Rutopía applicables, ou à défaut le mode de calcul du prix lorsqu'il ne peut être déterminé à l'avance avec précision.
- Les conditions de paiement, y compris le montant de l'acompte initial et l'échéancier de paiement.
- Les conditions de modification et d'annulation, y compris les pénalités applicables.
- Les données d'identification et de contact de Rutopía en tant qu'organisateur, y compris son numéro d'inscription au Registre national du tourisme (Registro Nacional de Turismo, RNT), lorsqu'il est disponible.
- Des informations sur les passeports, visas et formalités sanitaires requis pour la destination, dans la mesure où Rutopía en dispose.
- La disponibilité d'assurances optionnelles ou la recommandation de souscrire une assurance voyage.

Les informations précontractuelles font partie intégrante du Contrat de voyage et engagent Rutopía dans les termes dans lesquels elles ont été communiquées, sous réserve de modifications expressément convenues entre les parties avant la conclusion du contrat.

I.3 Processus de réservation

I.3.1 Demande de voyage. Pour initier le processus de réservation, le Voyageur ou le Canal de vente correspondant doit communiquer à Rutopía les informations minimales suivantes via l'un des canaux disponibles (la Plateforme, courriel, messagerie numérique ou Canal de vente) : nom du titulaire du voyage, moyen de contact préféré, dates souhaitées, région ou destination envisagée, durée du voyage, nombre de voyageurs, budget approximatif, pays de résidence et services requis (hébergement, transport, activités). Ces informations seront utilisées par un Spécialiste voyages de Rutopía pour élaborer un itinéraire personnalisé.

I.3.2 Proposition d'itinéraire. Dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la demande, un Spécialiste voyages de Rutopía prendra contact avec le Voyageur pour confirmer les informations fournies et lui transmettre une proposition d'itinéraire. Cet itinéraire contiendra les dates de voyage, les hébergements suggérés, les activités, le transport, le prix total du Forfait touristique en tant que montant global avec indication claire des prestations incluses et exclues, les conditions de paiement et d'annulation, ainsi que les inclusions et exclusions expresses du service.

Les photographies et images figurant dans l'itinéraire ont un caractère purement illustratif et ne constituent pas une représentation exacte des établissements ou des services qui seront fournis.

I.3.3 Validité du devis. Le devis figurant dans l'itinéraire est valable vingt-quatre (24) heures à compter de sa transmission au Voyageur. Passé ce délai sans qu'une réservation ait été confirmée par le versement de l'acompte initial, Rutopía ne garantit ni la disponibilité des prestations ni la validité des prix indiqués, et pourra soumettre la réservation à un nouveau devis.

I.3.4 Confirmation et force obligatoire du contrat. Le Contrat de voyage est parfait et juridiquement contraignant pour les deux parties dès que Rutopía reçoit le paiement de l'acompte initial prévu à la section I.4.1 des présentes Conditions. À compter de ce moment, Rutopía s'engage à coordonner et à gérer le Forfait touristique conformément aux termes de l'itinéraire convenu.

I.4 Prix et conditions de paiement

I.4.1 Composition du prix total. Le « Prix total » du Forfait touristique comprend : (i) le coût de l'ensemble des prestations incluses dans l'itinéraire ; (ii) les taxes et redevances applicables ; et (iii) la commission de service de Rutopía, laquelle peut inclure des commissions de plateformes de distribution lorsque la réservation est effectuée par l'intermédiaire d'un Canal de vente. Le Prix total est définitivement arrêté dans l'itinéraire confirmé. La commission de service de Rutopía est variable et dépend du niveau de personnalisation et de la complexité de la réservation ; aucun frais supplémentaire non communiqué au Voyageur avant la confirmation de la réservation ne sera facturé.

I.4.2 Devise de paiement. Le Prix total sera libellé dans la devise convenue avec le Voyageur au moment du devis, qui peut être le peso mexicain (MXN), le dollar américain (USD), l'euro (EUR) ou la livre sterling (GBP).

I.4.3 Échéancier de paiement. L'échéancier de paiement suivant constitue une base de référence pouvant être adaptée d'un commun accord avec le Spécialiste voyages selon les besoins de chaque réservation :

1. Acompte initial non remboursable : minimum 30 % du Prix total à la confirmation de la réservation.
2. Le solde restant sera versé conformément à l'échéancier convenu avec le Spécialiste voyages, qui peut prévoir un ou plusieurs paiements partiels, le Prix total devant être intégralement réglé au moins soixante (60) jours calendaires avant le début du voyage.
3. Pour les voyages dont le départ intervient dans un délai inférieur à soixante (60) jours après la confirmation, le Prix total doit être intégralement réglé au moment de la réservation.

Si le Voyageur ne complète pas le paiement total aux dates prévues, Rutopía pourra annuler la réservation en appliquant les pénalités d'annulation prévues à la section I.6.2, sans préjudice de la rétention de l'acompte initial.

I.4.4 Moyens de paiement. Le Voyageur peut effectuer les paiements par : (i) virement bancaire national SPEI ; (ii) virement international SWIFT ; (iii) débit par carte de crédit ou de débit via le moteur de paiement de la Plateforme ; (iv) Apple Pay ; ou (v) virement SEPA, pour les Voyageurs résidant dans la Zone Euro. Les frais ou commissions que pourraient appliquer les prestataires de services de paiement sont indépendants du Prix total et sont à la charge du Voyageur.

I.4.5 Modification du prix. Le prix du Forfait touristique ne peut être modifié unilatéralement par Rutopía que dans les cas suivants, et uniquement si cela est expressément prévu dans le Contrat de voyage : (a) variation du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ; (b) variation des taxes ou redevances touristiques fixées par l'autorité compétente ; ou (c) variation des taux de change pertinents pour le Forfait touristique. En aucun cas le prix ne peut être augmenté de plus de huit pour cent (8 %) du prix initial sans que le Voyageur ait le droit de résilier le contrat et d'obtenir le remboursement intégral de toutes les sommes versées. Toute hausse de prix doit être notifiée au Voyageur au moins vingt (20) jours calendaires avant le début du voyage.

I.5 Modifications de l'itinéraire

I.5.1 Modifications demandées par le Voyageur. Le Voyageur peut demander des modifications à l'itinéraire confirmé, sous réserve de disponibilité, dans un délai de grâce de quinze (15) jours calendaires à compter du paiement de l'acompte initial, sans pénalité. Toutefois, les modifications impliquant une prestation de coût supérieur ou l'ajout de nouvelles prestations entraîneront les frais supplémentaires correspondants.

Après expiration du délai de grâce, une (1) modification sans frais par réservation est autorisée. Rutopía pourra, à sa discrétion, ajouter des frais de gestion de cent dollars américains (100 USD) par demande pour services administratifs. Aucune modification ne peut être demandée dans les quinze (15) jours calendaires précédant la date de début du voyage.

I.5.2 Modifications substantielles à l'initiative de Rutopía. Si, avant le début du voyage, Rutopía se trouvait dans la nécessité de modifier substantiellement l'un des éléments essentiels du Forfait touristique (entendus comme la destination, le type ou la catégorie de l'hébergement, le transport principal ou une activité représentant une partie substantielle du voyage), elle en informera le Voyageur sans délai et au plus tard vingt (20) jours calendaires avant le début du voyage, en indiquant la nature du changement et son incidence sur le prix, le cas échéant. Le Voyageur aura le droit : (a) d'accepter la modification ; (b) de résilier le Contrat de voyage et d'obtenir le remboursement intégral de toutes les sommes versées, sans pénalité ; ou (c) de demander à Rutopía une proposition alternative de Forfait touristique de valeur équivalente, sous réserve de disponibilité et d'acceptation expresse des deux parties. Le Voyageur devra communiquer sa décision à Rutopía dans les cinq (5) jours calendaires suivant la notification.

I.6 Annulations et résiliation du contrat

I.6.1 Annulation par le Voyageur. Le Voyageur peut annuler le Forfait touristique à tout moment avant son début par notification écrite à son Spécialiste voyages ou à viaja@rutopia.com. L'annulation est soumise aux frais d'annulation suivants sur le Prix total :

1. Plus de 60 jours calendaires avant la date de début : frais d'annulation égaux à l'acompte initial non remboursable (30 %).
2. Entre 31 et 60 jours calendaires avant le début : frais d'annulation de 50 % du Prix total.
3. Entre 16 et 30 jours calendaires avant le début : frais d'annulation de 70 % du Prix total.
4. 15 jours calendaires ou moins avant le début : frais d'annulation de 100 % du Prix total.

Les pénalités ci-dessus s'appliquent aux services contractés directement avec Rutopía. Certains services individuels (hébergement, activités spécifiques) peuvent être soumis aux politiques d'annulation propres au Prestataire de services, qui seront communiquées au Voyageur dans l'itinéraire. L'annulation d'un service individuel n'affecte pas les autres services du Forfait touristique, sauf si le service annulé est un élément essentiel rendant impossible l'exécution du reste. Nonobstant ce qui précède, le Voyageur peut appliquer le montant retenu en crédit à valoir sur la conclusion d'un nouveau Forfait touristique avec Rutopía, à condition que la nouvelle réservation soit confirmée dans l'année civile suivant la date de début du voyage annulé. Ce crédit est incessible, ne produit pas d'intérêts et ne peut pas être converti en espèces.

I.6.2 Annulation par Rutopía. Rutopía peut annuler le Forfait touristique avant son début dans les cas suivants :

1. Lorsque le nombre de Voyageurs confirmés est inférieur au minimum nécessaire à l'exécution du voyage, le cas échéant, en notifiant le Voyageur avec le préavis minimum prévu dans l'itinéraire ou dans la Directive PTD pour les voyageurs européens.
2. En cas de force majeure ou de circonstances extraordinaires et inévitables à destination rendant l'exécution du voyage impossible (catastrophes naturelles, déclarations d'urgence sanitaire, conflits armés ou autres situations analogues).
3. Lorsque, après la confirmation de la réservation, il s'avère que le Voyageur a omis de déclarer des conditions de santé, des allergies ou d'autres circonstances personnelles pertinentes qui, si elles avaient été connues à temps, auraient empêché Rutopía de concevoir ou de confirmer le Forfait touristique dans les termes convenus, et qui rendent impossible une prestation sécurisée des services. Dans ce cas, Rutopía remboursera au Voyageur les sommes versées, déduction faite des coûts non récupérables déjà engagés.

Dans tous les cas, Rutopía remboursera au Voyageur le montant intégral de tous les paiements effectués, sans frais d'annulation. Dans le scénario (i), le Voyageur n'aura pas droit à une indemnisation supplémentaire. Dans le scénario (ii), aucune indemnisation supplémentaire ne sera due, les circonstances étant extraordinaires.

I.6.3 Droit de rétractation sans frais. Le Voyageur peut résilier le Contrat de voyage sans payer de frais d'annulation, avec remboursement intégral, dans les cas suivants : (i) lorsque Rutopía notifie une hausse de prix supérieure à 8 % du Prix total ; (ii) lorsque Rutopía notifie une modification substantielle (entendue comme la destination principale, l'hébergement de la catégorie ou du type convenu, le transport principal, ou toute activité représentant une partie substantielle de la valeur ou de la motivation du voyage conformément à l'itinéraire confirmé) du Forfait touristique ; ou (iii) lorsque des circonstances extraordinaires et inévitables surviennent à destination et affectent significativement l'exécution du Forfait touristique, notamment des risques graves pour la santé, la sécurité ou la viabilité du voyage. Le Voyageur doit exercer ce droit par notification écrite adressée à Rutopía à l'adresse viaja@rutopia.com, dans le délai indiqué dans la notification correspondante.

I.7 Responsabilité de Rutopía envers le Voyageur

I.7.1 Étendue de la responsabilité. Rutopía, en sa qualité d'organisateur du Forfait touristique, s'engage à agir avec toute la diligence requise dans la sélection des Opérateurs locaux et des Prestataires de services, ainsi que dans la coordination des prestations figurant dans l'itinéraire confirmé.

En cas de manquement ou de défaillance dans l'exécution de prestations du Forfait touristique directement imputables à Rutopía ou aux Opérateurs locaux et Prestataires de services qu'elle a sélectionnés, Rutopía prendra en charge les actions correctives ou compensatoires applicables, conformément aux sections I.7.2 et I.7.3 des présentes Conditions.

La responsabilité de Rutopía ne s'étend pas aux dommages ou manquements résultant : (i) d'un cas de force majeure ou de circonstances extraordinaires et inévitables ; (ii) d'actes ou

d'omissions du Voyageur lui-même ; ou (iii) du comportement de tiers étrangers au Forfait touristique que Rutopía n'aurait pas raisonnablement pu prévoir ni éviter.

Rutopía dispose d'une assurance Responsabilité civile professionnelle couvrant les erreurs ou omissions dans la gestion des services touristiques contractés. Cette couverture ne comprend pas les préjudices corporels ni les dommages matériels subis par le Voyageur lors des activités. Pour la sécurité du Voyageur et afin de couvrir toute éventualité découlant des activités pratiquées, il est nécessaire et obligatoire que chaque Voyageur souscrive une assurance voyage incluant une couverture médicale, accidents et annulation, adaptée à la nature des activités sélectionnées.

I.7.2 Limitation de responsabilité. La responsabilité de Rutopía envers le Voyageur est limitée, sauf en cas de dol ou de faute lourde de Rutopía, aux situations suivantes :

1. Ne sont pas imputables à Rutopía les dommages causés par : (a) le Voyageur lui-même ; (b) un tiers étranger au Forfait touristique dont le comportement n'était pas raisonnablement prévisible ni évitable ; ou (c) des circonstances de force majeure ou de cas fortuit.
2. Rutopía ne sera pas responsable des dommages ou pertes résultant de fausses informations, incomplètes ou inexactes, fournies par le Voyageur lors du processus de réservation.
3. Les blessures, maladies, accidents ou autres événements défavorables survenant lors d'activités d'aventure ou à risque élevé, lorsque le Voyageur a été dûment informé des risques et a signé la déclaration de participation volontaire correspondante, ne créent pas de responsabilité pour Rutopía, sans préjudice des obligations d'assistance prévues à la section I.8.

Les limitations ci-dessus ne peuvent être invoquées au détriment des droits minimaux que la législation applicable reconnaît au Voyageur en tant que consommateur, en particulier ceux prévus par la Directive PTD pour les Voyageurs résidant dans l'Union européenne.

I.7.3 Procédures de réclamation. Tout Voyageur qui constate un manquement ou une défaillance dans la prestation des services doit en informer par écrit (son Travel Companion ou l'adresse viaja@rutopia.com) dans les meilleurs délais, afin que Rutopía puisse adopter des mesures correctives. La notification en temps utile est une condition préalable pour que Rutopía puisse remédier au manquement et, le cas échéant, convenir des compensations applicables. Rutopía accusera réception de toute réclamation et la traitera dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables.

I.7.4 Responsabilité primaire des Prestataires de services. Le Voyageur reconnaît et accepte que les services d'hébergement, de transport, de guide touristique, d'activités de loisirs et autres prestations à exécution directe incluses dans le Forfait touristique sont fournis par des Opérateurs locaux et des Prestataires de services qui agissent en qualité d'entreprises indépendantes, et que ce sont ces derniers, en premier lieu, qui sont directement responsables de la bonne exécution de ces services. En conséquence :

(a) Services opérés par des tiers. Rutopía ne sera pas responsable des dommages, préjudices corporels, pertes ou préjudices subis par le Voyageur à la suite directe d'un manquement, d'une négligence ou d'une mauvaise exécution par un Opérateur local ou un Prestataire de services dans la fourniture de leurs propres prestations, sauf si ces dommages résultent directement d'un défaut de diligence de Rutopía dans la sélection ou la coordination du prestataire responsable.

(b) Gestion active des réclamations. Sans préjudice de ce qui précède, Rutopía peut gérer activement, au nom du Voyageur ou en son propre nom, toute réclamation justifiée contre l'Opérateur local ou le Prestataire de services responsable du manquement, et informera le Voyageur du résultat dans le délai maximum prévu à la section I.7.3.

(c) Services contractés directement par le Voyageur. Rutopía n'assume aucune responsabilité à l'égard des services touristiques que le Voyageur contracte directement auprès d'autres opérateurs externes ou prestataires locaux pendant le voyage, en dehors de l'itinéraire confirmé et sans intervention de Rutopía.

I.8 Assistance au Voyageur — Travel Companions

Rutopía fournira au Voyageur une assistance à distance permanente avant et pendant le voyage par l'intermédiaire de l'équipe de Travel Companions. Cette assistance est fournie exclusivement par voie numérique et n'implique aucune présence physique du Travel Companion à destination. Cette assistance comprend :

- Un contact préalable au voyage pour transmettre l'itinéraire définitif, les confirmations de réservation, les informations logistiques et les contacts d'urgence.
- Un canal de communication direct pendant le voyage, disponible en continu par voie numérique, pour traiter les incidents, gérer les urgences ou coordonner les changements imprévus.
- La coordination avec les Prestataires de services et les Opérateurs locaux pour la résolution des incidents survenant lors de l'exécution du Forfait touristique.
- L'assistance pour accéder aux services d'urgence locaux, aux services médicaux, aux consulats ou à d'autres autorités lorsque les circonstances l'exigent.
- La gestion des demandes de services supplémentaires au-delà du Forfait touristique, à condition qu'elles soient formulées par écrit et soient soumises à disponibilité et à la confirmation expresse de Rutopía.

L'assistance du Travel Companion ne dispense pas le Voyageur de l'obligation de souscrire une assurance voyage prévue à la section I.9.

I.9 Obligation de souscrire une assurance voyage

Le Voyageur est contractuellement tenu de disposer d'une assurance voyage valide avant le

début du Forfait touristique, couvrant au minimum : (i) l'assistance médicale et les frais d'hospitalisation à destination ; (ii) le rapatriement sanitaire et en cas de décès ; (iii) l'annulation ou l'interruption du voyage pour des causes indépendantes de la volonté du Voyageur ; et (iv) l'évacuation d'urgence. Pour les voyages incluant des activités de tourisme d'aventure ou de nature, l'assurance doit expressément couvrir ces activités.

L'absence d'assurance ou l'insuffisance des garanties souscrites est de la responsabilité exclusive du Voyageur. Rutopía n'est pas tenue de vérifier le respect de cette obligation avant le début du voyage, ni n'assume aucune responsabilité pour les dommages, frais ou pertes subis par le Voyageur du fait de ne pas avoir disposé de l'assurance requise ou d'en avoir contracté une avec des garanties insuffisantes.

Rutopía peut, à sa seule discrétion, fournir au Voyageur des informations sur les produits d'assurance disponibles, sans que cela implique la prestation de services de conseil en assurance ni ne constitue une obligation de sa part.

Pour les voyages incluant des activités de tourisme d'aventure ou de nature (randonnée, kayak, spéléologie, vélo de montagne ou autres), le Voyageur déclare connaître et accepter expressément les risques inhérents à ces activités, et reconnaît que la souscription d'une assurance spécifique couvrant les activités d'aventure est obligatoire et de sa responsabilité exclusive.

I.10 Obligations et responsabilités du Voyageur

Le Voyageur s'engage à :

- Fournir des informations exactes, complètes et à jour lors du processus de réservation, notamment les données du passeport, les allergies alimentaires ou les conditions de santé pertinentes pour la planification du voyage.
- Vérifier et respecter les conditions d'entrée à destination, notamment la validité du passeport, les visas nécessaires et les exigences sanitaires ou migratoires établies par les autorités mexicaines et celles du pays de résidence du Voyageur. Rutopía peut fournir des informations indicatives mais n'assume aucune responsabilité quant au caractère suffisant des documents du Voyageur.
- Suivre les instructions du Travel Companion et des guides pendant le voyage, en particulier lors des activités d'aventure ou dans des environnements présentant des risques naturels.
- Se comporter avec respect envers les communautés locales, le patrimoine culturel et les écosystèmes visités, conformément aux principes de respect du patrimoine culturel, des communautés locales et des écosystèmes qui régissent les activités de Rutopía.
- Notifier à Rutopía par écrit (à viaja@rutopia.com ou par l'intermédiaire de son Travel Companion) dans les meilleurs délais tout incident ou toute insatisfaction concernant les prestations reçues, pour permettre une gestion en temps réel.
- Être majeur, ou dans le cas de Voyageurs mineurs, être accompagné de leur tuteur légal qui assume la responsabilité parentale pendant le voyage et doit signer le Contrat de voyage en

représentation du mineur.

I.11 Droits supplémentaires des Voyageurs résidant dans l'Union européenne

Rutopía reconnaît que les Voyageurs ayant leur résidence habituelle dans un État membre de l'Union européenne (« Voyageurs européens ») peuvent être protégés par la législation de l'UE, en particulier par la Directive PTD et le RGPD, indépendamment de la loi désignée à la section VII.1 des présentes Conditions. En conséquence, Rutopía prend les engagements supplémentaires suivants en faveur des Voyageurs européens :

1. Rutopía respecte les obligations d'information précontractuelle et contractuelle prévues aux articles 5 et 7 de la Directive PTD et de ses transpositions nationales.
2. Le prix du Forfait touristique ne peut être augmenté de plus de 8 % sans que le Voyageur ait le droit de résilier le contrat avec remboursement intégral, conformément à l'article 10 de la Directive PTD. Cette limite s'applique exclusivement aux augmentations de prix résultant de variations de coûts, de taxes ou de taux de change, et non aux frais supplémentaires convenus pour l'incorporation de nouveaux services dans le Forfait touristique.
3. En cas d'insolvabilité de Rutopía, les sommes versées par le Voyageur seront protégées dans la mesure prévue par les mécanismes de garantie dont dispose Rutopía ou dont dispose le Canal de vente, tels que communiqués dans le Contrat de voyage.
4. Le traitement des Données personnelles des Voyageurs européens sera effectué conformément au RGPD, y compris le traitement des données sensibles (préférences alimentaires) sur la base d'un consentement explicite.
5. Les Voyageurs européens ont le droit de soumettre des réclamations à Rutopía dans les conditions de la section I.7.3 et, le cas échéant, aux autorités compétentes de leur pays de résidence, sans préjudice du for convenu à la section VII.1.

TITRE II. Plateforme et Propriété intellectuelle

II.1 Licence d'utilisation de la Plateforme. Rutopía accorde au Voyageur et aux autres utilisateurs de la Plateforme une licence d'utilisation limitée, non exclusive, incessible et non sous-licenciable pour accéder à la Plateforme et l'utiliser dans le seul but de demander, contracter et gérer des Forfaits touristiques, dans les conditions des présentes Conditions. Cette licence est accordée en l'état et n'implique le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle.

II.2 Propriété intellectuelle. La Plateforme, ses contenus, ses designs, son code source, ses marques, logos, noms commerciaux, photographies, textes et itinéraires créés par Rutopía sont la propriété de Rutopía ou de ses concédants de licence, et sont protégés par la législation mexicaine et internationale en matière de propriété intellectuelle et industrielle. L'utilisateur s'engage à ne pas copier, reproduire, modifier, distribuer ou utiliser l'un quelconque de ces éléments sans l'autorisation écrite préalable de Rutopía.

II.3 Utilisation correcte de la Plateforme. L'utilisateur s'engage à utiliser la Plateforme

conformément à la loi et à l'ordre public, en s'abstenant de : (i) tout accès non autorisé à des systèmes ou données de tiers ; (ii) l'introduction de code malveillant ou interférant avec le fonctionnement de la Plateforme ; (iii) se faire passer pour un représentant de Rutopía ; (iv) collecter les données d'autres utilisateurs sans autorisation ; ou (v) tout acte portant atteinte à la réputation, aux intérêts ou aux activités de Rutopía ou de tiers.

II.4 Disponibilité et maintenance. Rutopía s'efforcera de maintenir la Plateforme disponible en permanence mais ne garantit pas son fonctionnement ininterrompu. Rutopía pourra suspendre temporairement l'accès à la Plateforme pour des raisons de maintenance, de mises à jour ou de circonstances techniques imprévues, sans que cela n'engage la responsabilité de Rutopía, sauf dans les cas où cette suspension affecterait directement l'exécution d'un Forfait touristique déjà confirmé.

II.5 Cookies et technologies de suivi. La Plateforme utilise des cookies et des technologies similaires aux fins décrites dans la Politique en matière de cookies disponible sur www.rutopia.com. L'utilisateur peut gérer ses préférences en matière de cookies dans les paramètres de son navigateur ou via le panneau de gestion des cookies de la Plateforme. Le refus de certains cookies peut limiter certaines fonctionnalités de la Plateforme.

TITRE III. Traitement des données personnelles

III.1 Responsable du traitement. Le responsable du traitement des Données personnelles est Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V., dont le siège social est situé Avenida Francisco Sosa n° 29, étage 2, Colonia del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Mexico. Adresse électronique de contact : viaja@rutopia.com.

III.2 Données collectées et bases juridiques. Rutopía collecte et traite les données personnelles suivantes des Voyageurs et autres utilisateurs :

- Données d'identification : nom complet, numéro de passeport et date d'expiration, pays de délivrance, date de naissance, nationalité.
- Données de contact : adresse électronique, numéro de téléphone (y compris les plateformes de messagerie telles que WhatsApp), domicile.
- Données de réservation : dates de voyage, destination, services contractés, informations de paiement (sans inclure les données de cartes), préférences d'itinéraire.
- Données potentiellement sensibles : préférences alimentaires (y compris les restrictions pour raisons de santé ou religieuses), conditions de santé pertinentes pour la planification du voyage. Ces données ne seront traitées qu'avec le consentement explicite du Voyageur, recueilli séparément et de manière informée, comme prévu à la section VI.3.

Le traitement des données est effectué sur les bases juridiques suivantes : (i) exécution du Contrat de voyage (données nécessaires à la prestation du service) ; (ii) consentement explicite (données sensibles et communications commerciales) ; et (iii) respect des obligations légales (données fiscales et d'enregistrement).

III.3 Consentement pour les données sensibles. Le traitement des préférences alimentaires et d'autres données susceptibles de révéler des conditions de santé ou des convictions religieuses du Voyageur requiert son consentement explicite, qui sera recueilli séparément du consentement général, avant de demander ces données. Le Voyageur peut retirer son consentement à tout moment en notifiant Rutopía par courriel à viaja@rutopia.com, sans que cela n'affecte la licéité du traitement basé sur le consentement préalable au retrait.

III.4 Finalités du traitement. Les Données personnelles seront utilisées pour : (i) gérer la réservation et exécuter le Forfait touristique ; (ii) communiquer avec le Voyageur avant, pendant et après le voyage ; (iii) transmettre les données nécessaires aux Opérateurs locaux et aux Prestataires de services pour l'exécution de l'itinéraire ; (iv) respecter les obligations légales et fiscales ; et (v) avec le consentement du Voyageur, lui envoyer des communications commerciales et des promotions de Rutopía.

III.5 Transferts de données. Rutopía peut transférer les Données personnelles du Voyageur à : (i) des Opérateurs locaux et des Prestataires de services, dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution de l'itinéraire ; (ii) le Canal de vente par l'intermédiaire duquel la réservation a été effectuée ; (iii) des prestataires de services technologiques et de communication (y compris des prestataires de plateformes de messagerie), dans le cadre de contrats leur imposant de garantir la protection des données ; et (iv) les autorités compétentes lorsque la loi l'exige.

Pour les Voyageurs européens, les transferts internationaux de données seront effectués selon les mécanismes prévus à l'article 46 du RGPD (Clauses contractuelles types ou autres mécanismes approuvés par la Commission européenne). Rutopía s'engage à maintenir ces mécanismes à jour au fur et à mesure de l'évolution de la réglementation applicable.

III.6 Droits des personnes concernées. Droits d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition (ARCO) : les personnes concernées peuvent exercer ces droits en adressant une demande écrite à viaja@rutopia.com. Rutopía répondra dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrables.

Droits supplémentaires pour les Voyageurs européens (RGPD) : les Voyageurs européens ont en outre le droit à : (i) l'accès à leurs données ; (ii) la rectification des données inexactes ; (iii) l'effacement (« droit à l'oubli ») ; (iv) la limitation du traitement ; (v) la portabilité des données ; (vi) l'opposition au traitement ; et (vii) ne pas faire l'objet de décisions automatisées ayant des effets significatifs. Ces droits peuvent également être exercés via viaja@rutopia.com.

III.7 Durée de conservation. Les Données personnelles seront conservées pendant le temps nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, pendant les durées imposées par la législation applicable. En général, les données de réservations et de voyages seront conservées pendant une période de cinq (5) ans à des fins de responsabilité civile et d'obligations fiscales, et les données de communications

commerciales jusqu'à ce que le Voyageur retire son consentement. Les données conservées en vertu d'une obligation légale ne seront pas utilisées à des fins de communications commerciales une fois que le Voyageur aura retiré son consentement à cet effet.

III.8 Sécurité des données. Rutopía met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adéquates pour protéger les Données personnelles contre les accès non autorisés, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée, notamment le chiffrement des données en transit, les contrôles d'accès et la formation du personnel. En cas de violation de données susceptible de présenter un risque pour les droits et libertés des personnes concernées, Rutopía le notifiera aux autorités compétentes et, le cas échéant, aux Voyageurs concernés, dans les délais établis par la législation applicable.

III.9 Cadre juridique applicable. Le traitement des Données personnelles est régi par : (i) la loi fédérale mexicaine sur la protection des données personnelles détenues par des tiers (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, LFPDPPP) et son règlement d'application, pour tous les titulaires ; et (ii) le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) pour le traitement des données de personnes situées dans l'Union européenne au moment de l'offre de services, en vertu de son application extraterritoriale conformément à l'article 3(2) du RGPD.

TITRE IV. Dispositions générales

IV.1 Loi applicable et juridiction. Les présentes Conditions et toutes les relations juridiques qui en découlent sont interprétées et régies, en premier lieu, par les dispositions du présent instrument et, pour ce qui n'y est pas prévu, par les lois en vigueur des États-Unis mexicains, les deux parties reconnaissant la compétence exclusive des tribunaux de Mexico et renonçant expressément à tout autre for ou juridiction qui pourrait leur être applicable en raison de leur domicile présent ou futur, ou pour toute autre raison.

IV.2 Modification des Conditions. Rutopía se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment en publiant la version mise à jour sur la Plateforme au moins quinze (15) jours calendaires avant son entrée en vigueur. Pour les Contrats de voyage déjà conclus, la version applicable sera celle en vigueur à la date du paiement de l'acompte initial, sauf si la modification est plus favorable au Voyageur et si celui-ci en fait la demande.

IV.3 Divisibilité. Si une disposition des présentes Conditions est déclarée nulle, invalide ou inapplicable par une autorité compétente, cette disposition sera considérée comme séparée du reste des Conditions, sans affecter la validité et l'opposabilité des autres dispositions.

IV.4 Accord intégral. Les présentes Conditions, conjointement avec l'Itinéraire confirmé et le Contrat de voyage, constituent l'accord intégral entre Rutopía et le Voyageur concernant le Forfait touristique contracté, et remplacent toute communication, proposition ou accord antérieur, verbal ou écrit, portant sur le même objet. En cas de contradiction entre les présentes Conditions et l'Itinéraire ou le Contrat de voyage, l'instrument le plus spécifique prévaudra et, en

cas de doute, l'interprétation la plus favorable au Voyageur s'appliquera.

Le Voyageur qui signe ou accepte le présent document (ci-après, le « Voyageur Responsable ») agit en son nom propre et, le cas échéant, au nom et pour le compte de tous les autres voyageurs inclus dans la réservation identifiée dans le présent instrument, disposant à cet effet de l'autorisation expresse de chacun d'eux. En conséquence, les déclarations, acceptations et obligations contenues dans le présent document engagent l'ensemble des voyageurs de la réservation. Rutopía pourra exiger, à tout moment, la preuve de cette autorisation.

Une fois que le Voyageur Responsable aura signé ou accepté les documents régissant sa relation avec Rutopía, celle-ci enverra à chacun des autres voyageurs de la réservation, à l'adresse électronique fournie à cet effet, une copie des documents acceptés, en indiquant expressément que le Voyageur Responsable a agi en leur nom et pour leur compte. Chaque voyageur destinataire disposera d'un délai de quinze (15) jours calendaires, à compter de la réception de cette notification, pour faire connaître, par communication écrite adressée à viaja@rutopia.com, son refus ou sa non-acceptation des documents transmis. Passé ce délai sans que Rutopía n'ait reçu de communication en ce sens, le voyageur sera réputé avoir donné son consentement tacite à l'ensemble des termes et conditions contenus dans les documents notifiés, conformément aux dispositions de l'article 1803 del Código Civil Federal, en relation avec les artículos 89 a 114 del Código de Comercio de los Estados Unidos Mexicanos. La notification électronique envoyée à l'adresse fournie par le Voyageur Responsable aura pleine validité et efficacité juridique en tant que moyen de communication fiable, conformément aux artículos 89 y 90 del Código de Comercio.

IV.5 Preuve électronique. Les parties reconnaissent que les enregistrements électroniques, les communications par courriel ou messagerie numérique, et les confirmations de paiement effectuées via la Plateforme ou par des moyens de paiement électroniques, ont pleine valeur probatoire en vertu du Code de commerce mexicain (Código de Comercio de México) et des autres législations applicables.

IV.6 Coordonnées de Rutopía

Première émission : 22 août 2022

Dernière modification : [*] avril 2026

Société : Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V.

Siège social : Av. Francisco Sosa n° 29, étage 2, Col. del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Mexico.

Courriel : viaja@rutopia.com

Site web : www.rutopia.com

RFC : RTB190503F13