

CONDITIONS D'UTILISATION

Dernière révision: 20/02/2025

Bonjour et bienvenue ! Nous sommes ravis que vous preniez le temps de lire les présentes conditions d'utilisation (les « **Conditions** »).

Ces Conditions sont importantes, car, avec votre e-mail de confirmation (la « **Confirmation de réservation** »), elles définissent les conditions juridiques selon lesquelles les Services de voyage sont mis à votre disposition via notre Service. Elles visent également toutes les interactions ou communications que vous avez avec nous via notre Service.

Votre utilisation de notre Service est soumise aux présentes Conditions et subordonnée à l'acceptation de ces Conditions. Pour réserver un Service de voyage, vous devez également accepter ces Conditions. Si vous n'acceptez pas ces Conditions, nous vous demandons de ne pas utiliser notre Service et de ne pas réserver de Service de voyage.

Nous pouvons modifier les présentes Conditions en les mettant à jour à tout moment pour diverses raisons, notamment (1) pour améliorer les Conditions et les rendre plus claires ou plus faciles à comprendre, (2) pour nous conformer à des exigences légales, réglementaires et/ou fiscales, (3) lorsque nous apportons des modifications à notre Service ou à la manière dont nous gérons nos activités, ou (4) pour des raisons liées à la sécurité. Vous pouvez connaître la date de la dernière mise à jour des présentes Conditions en consultant la date de « dernière mise à jour » qui figure en haut de celles-ci.

Si nous apportons des modifications qui auront un impact substantiel sur vos droits ou obligations, nous vous en informerons avec un préavis raisonnable, à moins que ces modifications ne soient requises d'urgence par des exigences légales, fiscales ou de sécurité applicables. Dans ce cas, nous vous en informerons dès que possible.

En continuant d'utiliser notre Service après l'entrée en vigueur de toute modification, vous acceptez les Conditions mises à jour. Si vous n'acceptez pas les modifications, nous vous demandons de ne pas utiliser notre Service.

Toutes les réservations existantes continueront d'être régies par les Conditions qui s'appliquaient à votre réservation au moment où celle-ci a été effectuée. Nous vous recommandons de sauvegarder ou d'imprimer une copie des présentes Conditions.

Dans ces Conditions :

« **nous** », « **notre** » ou « **nos** » désigne Hotels.com, L.P., une société en commandite établie au Texas dont le siège social est sis au 5400 LBJ Freeway, Suite 500, Dallas, Texas 75240, États-Unis, et qui fournit notre Service ;

« **Contenu** » désigne l'ensemble des textes, descriptions, avis, photographies, images, vidéos, logiciels et autres contenus soumis à notre Service ;

« **Expedia Travel** » désigne Travelscape, LLC., une société enregistrée et ayant sa résidence fiscale aux États-Unis, dont le siège social est sis au 5000 W. Kearney Street, Springfield, MO 65803, États-Unis ;

« **notre Groupe de sociétés** » fait référence à nous, Expedia, Inc. et à chacune de nos filiales et sociétés affiliées respectives ;

« **notre Service** » désigne la fourniture de nos sites Web, applications et outils en ligne ;

« **Prestataire de voyage** » désigne le fournisseur de voyages qui met à votre disposition les Services de voyage par le biais de notre Service ;

« **Services de voyage** » désigne les services de voyage mis à votre disposition par le(s) Prestataires(s) de voyage concerné(s) via notre Service, tels que les séjours dans un hébergement ;

« **vous** » vous désigne vous, la personne qui utilise notre Service.

Veuillez lire les présentes Conditions attentivement.

Article 1 Règles et restrictions

Outre les présentes Conditions, d'autres conditions générales fournies par les Prestataires de voyage (telles que les conditions générales d'un hébergement) s'appliquent également à votre réservation (« **Règles et restrictions** »).

Pour effectuer une réservation, vous devez accepter les Règles et restrictions du Prestataire de voyage que vous sélectionnez (telles que celles relatives au paiement des sommes dues, aux politiques d'annulation, aux remboursements, aux restrictions de disponibilité et à l'utilisation des tarifs ou des services, etc.). Les Règles et restrictions pertinentes vous sont fournies avant que vous n'effectuiez une réservation et sont incorporées par renvoi dans les présentes Conditions.

Si vous enfreignez les Règles et restrictions d'un Prestataire de voyage, votre réservation pourra être annulée et l'accès au Service de voyage concerné pourra vous être refusé. Vous risquez également de perdre toute somme payée pour une telle réservation, en fonction des Règles et restrictions appliquées par le Prestataire de voyage.

Les Prestataires de voyage peuvent être des particuliers agissant de consommateur à consommateur (CtoC) ou des professionnels agissant de professionnel à consommateur (BtoC). Sur notre Service, nous mentionnons « hôte privé » ou « fournisseur privé » sur les annonces lorsque le Prestataire de voyage nous a informés qu'il agit à titre individuel (non professionnel). Si vous concluez un accord avec un particulier de consommateur à consommateur, veuillez noter que le droit de la consommation ne s'appliquera pas à votre contrat avec le Prestataire de voyage. Le Prestataire de voyage est exclusivement responsable de déterminer s'il agit en qualité consommateur ou de professionnel et des déclarations qu'il formule concernant son statut.

Dans certains pays, lorsque le paiement est perçu au moment de la réservation, Expedia Travel peut être le Prestataire de voyage aux fins de la mise à disposition du Service de voyage, y compris, mais sans s'y limiter, les Services de voyage fournis dans l'Union européenne en vertu des Articles 28 et 306 à 310 de la Directive européenne principale sur la TVA 2006/112/CE et de toute législation nationale équivalente d'un quelconque pays. Dans ce cas, les Règles et restrictions sont les conditions générales d'utilisation fournies par le fournisseur sous-jacent (telles que les conditions générales d'utilisation d'un hébergement).

Article 2 Utilisation de notre Service

Nos conditions

Nous fournissons notre Service pour vous aider à trouver des informations sur des Services de voyage et à réserver ces Services de voyage. Il ne vous est fourni à aucune autre fin.

Notre objectif est de vous proposer de nombreuses options de voyage via notre Service. Notre Service ne vous présente pas une liste exhaustive des options de voyage disponibles pour une destination particulière ou renvoyées en réponse à une recherche particulière. Les Services de voyage disponibles pour réservation via notre Service et d'autres options de voyage peuvent également être disponibles pour réservation via d'autres canaux de distribution.

Vous convenez que :

- vous n'utiliserez notre Service qu'à des fins personnelles et non commerciales ;
- vous devez être âgé d'au moins 18 ans et être légalement habilité à conclure des contrats ;
- vous utiliserez notre Service légalement et conformément aux présentes Conditions ;
- toutes les informations que vous fournissez sont correctes, exactes, à jour et complètes ;
- si vous réservez pour d'autres personnes :
- vous obtiendrez leur autorisation avant d'agir en leur nom ;
- vous les informerez des conditions qui s'appliquent à la réservation (y compris les Règles et restrictions) et vous vous assurez qu'elles acceptent ces conditions et s'engagent à les respecter ; et
- il vous incombera de payer tous les montants dus, d'effectuer toute demande de modification/d'annulation et de vous occuper de toute autre question relative à la réservation.

Vous vous engagez également à ne pas :

- effectuer de réservation fausse ou frauduleuse ;
- accéder à, surveiller ou copier tout contenu de notre Service à l'aide d'un robot, d'un collecteur, d'un système d'extraction ou d'autres moyens automatisés ou d'un processus manuel ;
- enfreindre les restrictions des fichiers d'exclusion des robots sur notre Service, ainsi qu'à ne pas contourner les autres mesures employées afin d'empêcher ou de limiter l'accès à notre Service ;
- effectuer quoi que ce soit qui soumette ou soit susceptible de soumettre notre infrastructure à une charge déraisonnable ou importante ;
- utiliser de lien profond vers une quelconque partie de notre Service ;
- « encadrer », « reproduire » ou autrement incorporer toute partie de notre Service dans un autre site Web.

Accès

Nous pouvons, en agissant raisonnablement, refuser à quiconque l'accès à notre Service (ou à tout autre site, application, outil et service accessible via votre Compte Expedia Group, tel que défini ci-dessous) à tout moment pour tout motif valable. Nous pouvons également apporter des améliorations et des modifications à notre Service à tout moment.

Compte

Pour utiliser toutes les fonctionnalités disponibles sur notre Service, vous devrez créer un compte chez nous (ou créer un Compte Expedia Group, tel que défini ci-dessous) et vous y connecter.

Pour créer un compte, vous devez être âgé d'au moins 18 ans et suivre les instructions de création de compte fournies par notre Service.

Si vous avez un compte chez nous :

- vous devez protéger les informations de votre compte ;
- vous êtes responsable de toute utilisation de votre compte par vous-même ou d'autres personnes (y compris des transactions que vous n'aviez pas l'intention d'effectuer) ;
- vous devez nous informer immédiatement de toute utilisation non autorisée de votre compte ; et
- vous devez nous fournir toutes les informations nécessaires, dans la mesure requise pour nous permettre de respecter nos obligations légales.

Le compte que vous créez sur notre Service vous permet également d'accéder à d'autres sites, applications, outils et services proposés par les membres de notre Groupe de sociétés (y compris Expedia et Vrbo) en utilisant les mêmes identifiants de connexion à votre compte, en plus de notre Service (un « **Compte Expedia Group** »). Veuillez noter que lorsque vous utilisez votre

Compte Expedia Group, les conditions d'utilisation pertinentes affichées sur les sites, applications, outils et services que vous utilisez régiront l'utilisation que vous en ferez.

Pour savoir comment supprimer votre compte, connectez-vous à votre compte sur notre Service et suivez la procédure de suppression de compte applicable, ou recherchez [ici](#). Pour plus d'informations sur vos droits à la vie privée (tels que la suppression ou l'accès), veuillez consulter notre Déclaration sur la protection des données.

Accessibilité

Notre Service comprend de nombreux aménagements d'accessibilité. Vous trouverez des informations sur la manière dont nous nous conformons à la Directive européenne sur l'accessibilité [ici](#).

Classement des résultats de vos recherches

De nombreuses options de voyage sont disponibles via notre Service, et nous souhaitons que les résultats de vos recherches soient aussi pertinents que possible. Sur la page des résultats de la recherche, vous verrez notre ordre de tri par défaut, mais vous pouvez sélectionner comment classer vos résultats et utiliser les options de filtrage pour hiérarchiser les résultats en fonction de vos préférences, par exemple le prix, la note des voyageurs ou d'autres critères. Vous pouvez en savoir plus sur la façon dont nous classons les résultats de recherche [ici](#).

Dans vos résultats de recherche, nous affichons parfois également des options de voyage qui correspondent à des annonces commerciales payantes de nos Prestataires de voyage. Ces options de voyage sont clairement libellées comme « Publicité » ou autre mention similaire à titre d'information, afin de les distinguer des autres options de voyage.

Redirection et services de réservation tiers

Si vous êtes redirigé de notre Service vers un service de réservation tiers (par exemple, pour la location de voitures) pour effectuer une réservation de voyage, veuillez noter que toutes les réservations effectuées via un tel service de réservation le sont auprès du tiers et non de nous. Nous ne sommes pas responsables des réservations effectuées par le biais de services de réservation tiers et n'avons aucune responsabilité envers vous concernant de telles réservations, sauf si elles font partie d'une Prestation de voyage liée comme défini et expliqué à l'Article 6C (Prestations de voyage liées). Les conditions de réservation du fournisseur de services tiers définissent vos droits à l'encontre de ce dernier et vous expliquent sa responsabilité. Lorsque la réservation que vous effectuez auprès d'un fournisseur de services tiers fait partie d'une Prestation de voyage liée, nous avons souscrit une protection nous permettant de vous rembourser les paiements que vous nous avez versés pour des services non fournis en raison de notre insolvabilité.

Article 3 Confirmation d'une réservation

Votre Confirmation de réservation comprend les éléments essentiels de votre réservation, notamment la description du ou des Services de voyage et le prix.

Nous enverrons votre Confirmation de réservation et tous les documents de voyage pertinents à l'adresse e-mail que vous avez fournie lors de la réservation. Si vous ne recevez pas votre Confirmation de réservation dans les 24 heures suivant la réservation, vous devez [nous contacter](#).

Article 4 Paiement

Prix

Le prix du ou des Services de voyage correspondra au prix indiqué sur notre Service, sauf en cas d'erreurs manifestes.

Les prix des Services de voyage sont dynamiques et peuvent changer à tout moment. Les réservations déjà effectuées ne seront pas affectées par les modifications de prix, sauf en cas d'erreurs manifestes. Nous affichons de nombreux Services de voyage et veillons à ce que le prix indiqué soit exact. Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur de prix sur notre Service.

En cas d'une erreur manifeste et si vous avez effectué une réservation, nous vous offrirons la possibilité de conserver votre réservation en payant le prix correct ou nous annulerons votre réservation sans pénalité. Lorsque l'erreur aurait raisonnablement dû vous sembler évidente, nous n'avons aucune obligation de mettre à votre disposition des Services de voyage à un prix erroné (réduit), même si vous avez reçu une Confirmation de réservation.

Taxes

Les prix affichés via notre Service peuvent inclure des taxes ou des frais de recouvrement. Ces taxes ou frais de recouvrement peuvent inclure des montants associés à la taxe sur la valeur ajoutée, à la taxe sur les biens et services, à la taxe sur les ventes, à la taxe de séjour et à d'autres taxes de nature similaire.

En général, le calcul ou l'estimation des taxes ou frais de recouvrement reposent sur les prix affichés via notre Service avant l'application des possibles remises (y compris celles que nous finançons), bons de réduction et récompenses de fidélité sur votre réservation, sauf si la juridiction concernée par la réservation considère ces remises, bons de réduction et récompenses de fidélité comme une baisse de prix aux fins du calcul ou de l'estimation des taxes.

Dans certaines juridictions, vous pouvez être tenu de payer les taxes locales imposées par les autorités fiscales locales (telles que les taxes de séjour ou les taxes touristiques, etc.). Notre Groupe de sociétés ou le Prestataire de voyage peut vous facturer ces taxes locales. Notre Groupe de sociétés vous informera de toutes les taxes locales que vous devez payer pour finaliser votre réservation, à condition que celles-ci lui aient été notifiées par le Prestataire de voyage.

Le montant des taxes locales peut changer entre la date de réservation et la date de séjour. Si les taxes ont changé à la date de votre séjour, vous pourrez être tenu de payer le montant de taxes le plus élevé.

Traitement des paiements

Lorsque le paiement est perçu au moment de votre réservation et payé dans la devise locale de notre Service (selon le cas), la société percevant ce paiement (via des fournisseurs de services de paiement tiers) et facturant votre moyen de paiement sera la société indiquée dans le tableau ci-dessous, en fonction du pays pertinent de notre Service.

Pays	Notre société percevant votre paiement
Afrique du Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Autriche, Bahreïn, Belgique, Bulgarie, Chine, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Indonésie, Irlande, Islande, Italie, Jordanie, Koweït, Liban, Malaisie, Maroc, Norvège, Oman, Pays-Bas, Philippines, Portugal, Qatar, Roumanie, Suède, Taïwan, Thaïlande, Türkiye, Vietnam	Travel Partner Exchange S.L.
Australie	Travelscape, LLC., une société immatriculée en Australie
Brésil	Expedia do Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda.
Argentine, Chili, Colombie, Costa Rica, Salvador, Équateur, Panama, Pérou, Venezuela	Travelscape, LLC.
Canada	TPX Travel Canada ULC
Hong Kong	Travel Partner Exchange Hong Kong Limited
	Hotels.com India Private Limited, Travel Partner Exchange

Inde	Singapore Pte. Ltd. ou Travel Partner Exchange S.L.
Japon	Travel Partner Exchange Japan KK
Mexique	Expedia Mexico, S de R. L. de C.V.
Nouvelle-Zélande	Travel Partner Exchange New Zealand Ltd.
Singapour	Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd.
Corée du Sud	Travel Partner Exchange Korea Co., Ltd.
Suisse	Travel Partner Exchange Switzerland Limited
Royaume-Uni	Travel Partner Exchange UK Limited
États-Unis	Travelscape, LLC.

Nonobstant le droit applicable et le paragraphe sur la juridiction de l'Article 16 (Généralités) des présentes Conditions, lorsqu'une de nos sociétés (comme indiqué dans le tableau ci-dessus) perçoit votre paiement (via des fournisseurs de services de paiement tiers) et débite votre moyen de paiement, le droit applicable à cette transaction de paiement est la législation du pays où se trouve cette société.

Notre [Déclaration sur la protection des données](#) fournit des informations sur la manière dont nous utilisons vos informations de paiement et de compte lorsque vous nous demandez d'enregistrer une carte de paiement ou de débit ou un autre moyen de paiement pour une utilisation ultérieure.

Vérification du paiement

Vous autorisez la société concernée (comme indiqué dans le tableau précédent) ou le Prestataire de voyage à :

- vérifier votre moyen de paiement en obtenant une autorisation préalable, en facturant des frais nominaux ou à l'aide d'autres moyens de vérification ; et
- après vérification, débiter votre moyen de paiement.

Frais facturés par les banques

Certaines banques et sociétés émettrices de cartes appliquent des frais sur les transactions internationales ou transfrontalières. Par exemple, si vous effectuez une réservation à l'aide d'une carte émise dans un pays différent de celui du Prestataire de voyage ou si vous choisissez d'effectuer une transaction dans une devise différente de la devise locale de notre Service, l'émetteur de votre carte peut vous facturer des frais pour transaction internationale ou transfrontalière.

Par ailleurs, certaines banques et sociétés émettrices de cartes appliquent des frais de conversion de devises. Par exemple, si vous effectuez une réservation dans une devise autre que celle de votre carte de paiement, la société émettrice de votre carte peut convertir le montant de la réservation dans la devise de votre carte de paiement et vous facturer des frais de conversion.

Pour toute question concernant ces frais ou le taux de change appliqué à votre réservation, veuillez contacter votre banque ou la société émettrice de votre carte. Notre Groupe de sociétés n'est pas responsable des frais liés aux variations des taux de change ni des frais d'émission de cartes et n'est associé d'aucune manière à ces frais.

Conversion de devises

Tous les taux de conversion de devises affichés sur notre Service sont basés sur des sources publiques et les taux de change en vigueur, qui peuvent varier entre la réservation et le voyage. Ces taux sont fournis à titre indicatif uniquement et, bien que nous nous efforcions de fournir des informations correctes, notre Groupe de sociétés n'en garantit pas l'exactitude car nous n'en avons pas le contrôle.

Autres moyens de paiement

Nous pouvons nous associer à des fournisseurs d'autres moyens de paiement (tels que des organismes de crédit à la consommation) pour offrir d'autres moyens de paiement à nos voyageurs. Notre Groupe de sociétés n'approuve pas ni ne recommande de fournisseurs d'autres moyens de paiement ni les produits ou services offerts par de tels fournisseurs. Notre Groupe de sociétés n'est pas responsable du contenu ni des actes ou omissions de tout fournisseur d'autres moyens de paiement. Vous utilisez le moyen de paiement d'un tel fournisseur à vos risques et périls, et cette utilisation est régie par les conditions et politiques de ce fournisseur.

Fraude

Si une réservation ou un compte présente selon nous des signes de fraude, d'abus, d'association avec une personne ou une entité soumise à des sanctions gouvernementales, ou de toute autre activité suspecte, nous pourrions vous demander des informations supplémentaires.

Si nous concluons raisonnablement qu'une réservation ou un compte est associé à une fraude, un abus, une personne ou une entité sanctionnée par le gouvernement ou à une activité suspecte, nous pouvons :

- annuler toute réservation associée à votre nom, votre adresse e-mail ou votre compte ;
- fermer tous les comptes associés ; et
- intenter une action en justice, y compris pour demander à ce que vous soyez tenu pour responsable de toute perte.

Veillez [nous contacter](#) concernant l'annulation d'une réservation ou la fermeture d'un compte.

Article 5 Annulation ou modification d'une réservation

Droit de rétractation

Vous reconnaissez et acceptez que le droit de rétractation ne s'applique pas à vos réservations en vertu de l'article 6, paragraphe 1, alinéa k, de la Directive 2011/83/UE.

Annulation ou modification effectuée par vous

Vous pouvez annuler ou modifier (la date de voyage, la destination, le lieu de départ du voyage, l'hébergement ou le moyen de transport) une réservation en [nous contactant](#).

Vous n'avez pas automatiquement le droit d'annuler ou de modifier une réservation, sauf si le Prestataire de voyage concerné vous y autorise en vertu de ses Règles et restrictions (qui vous sont fournies avant que vous n'effectuiez une réservation).

Les Prestataires de voyage pourront vous facturer des frais pour l'annulation (totale ou partielle) ou la modification d'une réservation. Ces frais seront définis dans les Règles et restrictions. Vous vous engagez à payer tous les frais que vous encourez. Veuillez noter qu'en cas de modification, le prix de votre nouvelle réservation sera basé sur le prix en vigueur au moment où vous nous demandez d'effectuer la modification. Ce prix peut être différent de celui en cours au moment où vous avez initialement réservé les Services de voyage. Les prix ont tendance à augmenter plus la date à laquelle la modification est effectuée est proche de la date de départ.

Veillez lire les Règles et restrictions pertinentes pour prendre connaissance des conditions qui s'appliquent à votre réservation. Par exemple :

- si vous réservez un séjour dans un hébergement et que vous n'annulez pas ou ne modifiez pas votre réservation avant la date limite spécifiée dans la politique d'annulation applicable, il se peut que vous deviez payer des frais d'annulation ou de modification, comme indiqué dans les Règles et restrictions applicables ;
- certains hébergements n'autorisent pas l'annulation ou la modification de réservations effectuées ;
- si vous effectuez une réservation de type « Payer plus tard » et que vous ne vous présentez pas ou que vous annulez la réservation, l'hébergement peut vous facturer des frais de non-présentation ou d'annulation, comme indiqué dans les Règles et restrictions applicables, et les frais de non-présentation ou d'annulation de l'hébergement vous seront facturés ; et
- si vous ne vous présentez pas ou n'utilisez pas tout ou partie des Services de voyage réservés, un remboursement ne vous sera versé que si cela est possible conformément aux Règles et restrictions applicables.

Si vous souhaitez annuler ou modifier une partie d'une réservation et que cette annulation ou modification est autorisée par le Prestataire de voyage concerné, alors, outre les frais imposés par le Prestataire de voyage, nous pourrions également vous facturer des frais d'administration. Si de tels frais d'administration s'appliquent, vous en serez avisé avant d'accepter la modification/l'annulation.

Autre annulation ou modification

Nous (et le Prestataire de voyage concerné) pouvons annuler votre réservation si nous n'avons pas reçu le paiement du montant total de la réservation ou des frais d'annulation/de modification ou autres frais applicables relatifs à une réservation à la date d'exigibilité.

Pour diverses raisons (par exemple, surréservation d'un hébergement en raison de problèmes de connectivité ou fermeture d'un hébergement suite à un ouragan, etc.), il est possible que nous ou le Prestataire de voyage annulions ou modifiions une réservation. Dans ce cas, nous fournirons des efforts raisonnables pour vous en informer dès que possible et vous proposerons d'autres options/une assistance ou un remboursement.

Remboursement

Tout remboursement vous sera versé via le moyen de paiement que vous avez utilisé pour effectuer la réservation d'origine. Ce remboursement sera effectué par la partie qui a perçu votre paiement initial. Nous n'avons aucune visibilité sur le processus de remboursement d'un Prestataire de voyage. Nos frais ne sont pas remboursables, sauf indication contraire lors du processus de réservation.

Article 6 Conditions spécifiques aux Services de voyage

Le présent Article fournit des détails sur les conditions applicables aux Services de voyage spécifiques fournis par le Prestataire de voyage. Ces détails ne sont pas exhaustifs et ne remplacent pas les Règles et restrictions applicables, qui vous sont fournies avant que vous n'effectuiez une réservation.

Chaque Service de voyage est soumis aux Règles et restrictions applicables du Prestataire de voyage. Veuillez également lire le présent Article, qui s'appliquera également à votre réservation, le cas échéant. En cas d'incohérence entre le présent Article et les Règles et restrictions applicables, les Règles et restrictions applicables prévaudront.

A. Séjours

Notre Service peut vous offrir la possibilité de Payer maintenant ou de Payer plus tard. Les tarifs des chambres (y compris les taxes et frais applicables) vous sont indiqués via notre Service dans les options de paiement Payer maintenant et Payer plus tard. Veuillez noter que les taxes et les frais peuvent varier en fonction de l'option de paiement que vous choisissiez. Les taux d'imposition et les taux de change peuvent varier entre la date de réservation et celle du séjour.

Payer maintenant

Si vous sélectionnez l'option de paiement Payer maintenant, la société concernée (comme indiqué à l'Article 4 (Paiement)) débite généralement le montant de la réservation de votre moyen de paiement lors de la réservation.

Payer plus tard

Si vous sélectionnez l'option de paiement Payer plus tard, le Prestataire de voyage débitera votre moyen de paiement dans la devise locale au moment de votre séjour ou comme cela vous a été notifié au cours du processus de réservation.

Caution

Certains Prestataires de voyage demandent une caution à payer par carte de paiement ou en espèces à l'arrivée pour couvrir les dépenses supplémentaires encourues pendant votre séjour. Cette caution n'est liée à aucun paiement reçu par la société concernée (comme indiqué à l'Article 4 (Paiement)) pour votre réservation.

Non-présentation pour la première nuit

Si vous ne vous présentez pas pour la première nuit du séjour que vous avez réservé, mais prévoyez d'arriver pour les nuits suivantes, nous vous demandons de nous en informer avant la date d'arrivée initiale. Si vous ne nous en informez pas, votre réservation pourra être entièrement annulée. En cas de non-présentation, un remboursement ne vous est dû que conformément aux Règles et restrictions applicables de l'hébergement.

Réservations de groupe

Vous n'êtes pas autorisé à réserver, via notre Service, plus de 8 chambres pour le même hébergement et les mêmes dates de séjour. Si vous réservez plus de 8 chambres dans des réservations séparées, nous pouvons annuler vos réservations. Nous pouvons également vous facturer des frais d'annulation et, si vous avez payé un acompte non remboursable, cet acompte pourra être perdu. Pour réserver plus de 8 chambres, utilisez la section « [Groupes et réunions](#) » de notre Service. Vous devrez peut-être signer un contrat écrit ou verser un acompte non remboursable.

Avis des voyageurs

Les avis des voyageurs affichés via notre Service indiquent le niveau de prestation auquel vous pourriez vous attendre en séjournant dans un hébergement affichant une telle note, y compris (le cas échéant) par le biais d'organisations locales et nationales d'évaluation par étoiles, qui peuvent différer des normes de votre propre pays. Les avis des voyageurs affichés sur le site ne représentent ni ne promettent aucune caractéristique ou prestation particulière. Des informations supplémentaires sont disponibles dans la section « Présentation » ou « Équipements » de la page des détails de l'hébergement. Ces directives sont susceptibles de changer, et notre Groupe de sociétés ne peut garantir l'exactitude d'un avis de voyageur spécifique affiché de temps à autre via notre Service.

Repas

Si les repas font partie du séjour que vous avez réservé, le nombre de repas inclus dépend du nombre de nuits de votre séjour. La pension complète comprend normalement le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner. La demi-pension comprend normalement le petit-déjeuner et soit le déjeuner, soit le dîner. Vous n'aurez droit à aucun remboursement si un ou plusieurs repas ne sont pas consommés.

B. Location de vacances Vrbo

Lorsque vous réservez une location de vacances distribuée par l'intermédiaire de notre Service auprès de Vrbo ou de l'une des marques Vrbo (Stayz, Bookabach, FeWo Direkt et Abritel), ci-après « **Location de vacances Vrbo** », les conditions générales d'utilisation de Vrbo que nous vous présentons lors du processus de réservation s'appliquent à votre paiement et à la réservation de la Location de vacances Vrbo.

C. Prestations de voyage liées

L'expression « **Prestation de voyage liée** » a les mêmes signification et définition que l'expression « prestation de voyage liée » au sens où l'entend la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées comme transposée dans le droit national (« **Directive (UE) 2015/2302** »).

Dans certaines circonstances et selon les Services de voyage offerts de temps à autre, une Prestation de voyage liée peut être constituée en raison des Services de voyage que vous décidez de réserver sur ou via notre Service. Dans cette éventualité, vous serez invité à lire les informations importantes suivantes.

Si, après avoir sélectionné et payé un Service de voyage, vous réservez des Services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou votre séjour de vacances via notre Service, vous NE

bénéficierez PAS des droits s'appliquant aux voyages à forfait au titre de la Directive (UE) 2015/2302. Nous ne serons dès lors pas responsables de la fourniture satisfaisante de ces Services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le Prestataire de voyage concerné.

Toutefois, si vous réservez pour votre voyage un service de voyage auprès d'un tiers tel qu'une agence de location de voiture via un lien ciblé de la page de confirmation ou de la Confirmation de la réservation sous 24 heures après avoir reçu la confirmation de réservation de l'hébergement que nous vous avons envoyée, ces services de voyage feront partie d'une Prestation de voyage liée. Dans ce cas, comme l'exige le droit communautaire, nous avons souscrit une protection qui prévoit le remboursement des sommes que vous nous avez versées si les services ne sont pas fournis en raison de notre insolvabilité. Veuillez noter que si l'un de vos paiements est versé directement au Prestataire de voyage concerné, nous n'avons souscrit aucune protection pour vous rembourser dans l'éventualité de l'insolvabilité de ce Prestataire de voyage.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité :

Nous avons souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Liberty Mutual Insurance Europe SE, 5-7 rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Luxembourg. Les voyageurs peuvent contacter cette entité (tél. : +49 20 5892 3054, e-mail : ippclaims@nl.sedgwick.com) en cas de non-fourniture des services en raison de notre insolvabilité.

Remarque : cette protection contre insolvabilité ne s'applique pas aux contrats avec des parties autres que nous qui peuvent être exécutés en dépit de notre insolvabilité.

Vous trouverez la Directive (UE) 2015/2302 telle que transposée dans le droit national [ici](#).

Article 7 Voyages à l'étranger

Voyages à l'étranger

Bien que la plupart des voyages se déroulent sans incident, les voyages vers certaines destinations peuvent comporter plus de risques que d'autres. Vous devez consulter tous les avertissements/conseils de voyage, etc. émis par les gouvernements concernés avant de réserver un voyage à l'étranger. Vous devez également surveiller ces avertissements/conseils de voyage pendant le voyage et avant votre voyage de retour, afin d'éviter et de minimiser les perturbations potentielles.

Vous trouverez des conseils de voyage et des informations sur les restrictions, les conditions d'entrée et le niveau de risque associé aux voyages vers des destinations internationales particulières [ici](#). Vous devez vous assurer que vous connaissez et respectez les conseils, les restrictions et les conditions d'entrée applicables.

Santé

Vous devez vérifier les inoculations/vaccins recommandés, qui peuvent changer à tout moment. Vous devez consulter votre médecin avant votre départ. Il vous incombe de vous assurer :

- que vous remplissiez toutes les exigences de santé requise pour l'entrée dans le pays ;
- d'effectuer les inoculations/vaccinations pertinentes/requises ;
- de prendre tous les médicaments recommandés ; et
- de suivre tous les conseils médicaux concernant votre voyage.

Vous trouverez des conseils médicaux en ligne pour les voyageurs [ici](#) . Autrement, pour obtenir un avis médical concernant votre voyage, veuillez contacter votre médecin.

Passeport et visa

Vous devez consulter l'ambassade ou le consulat concerné pour obtenir des informations sur les passeports et les visas. Étant donné que les exigences peuvent changer, vous devez consulter les informations à jour avant de réserver et de partir, et prévoir suffisamment de temps pour effectuer toutes les demandes nécessaires.

Notre Groupe de sociétés décline toute responsabilité si l'on vous refuse l'accès à un vol ou un bateau de croisière (le cas échéant) ou l'entrée dans un pays en raison de votre conduite, si vous n'êtes pas en mesure de produire les documents de voyage corrects et adéquats requis par tout Prestataire de voyage, autorité ou pays (y compris les pays de transit). Cela concerne toutes les escales effectuées par un avion ou un bateau de croisière (le cas échéant), même si vous ne quittez pas l'avion, l'aéroport ou le bateau de croisière.

Passeport : vous devez être en possession d'un passeport valide dans le pays de délivrance pour tous les séjours de vacances proposés via notre Service.

Dans certains pays étrangers, les exigences en matière d'immigration prévoient que votre passeport doit être valide pendant une période minimale, généralement 6 mois, après votre entrée dans le pays. Si votre passeport est dans sa dernière année de validité, vous devez vérifier que vous remplissez les exigences de la destination avant de finaliser votre projet de voyage.

Le nom indiqué sur le passeport doit correspondre au nom figurant sur le billet, faute de quoi vous risquez de ne pas pouvoir voyager et il se peut que l'assurance ne soit pas valide. Si, après la réservation d'un Service de voyage mais avant le voyage, un membre de votre groupe change de nom (par exemple, à la suite d'un mariage, etc.), vous devez [nous](#) en informer.

Des informations supplémentaires sur les passeports sont disponibles [ici](#).

Visa : pour plus d'informations sur les exigences en matière de visa, nous vous conseillons de contacter l'ambassade ou le consulat du pays que vous souhaitez visiter, ainsi que l'ambassade ou le consulat du pays dans lequel vous souhaitez rentrer, si vous n'êtes pas citoyen de ce pays.

Certains gouvernements exigent des compagnies aériennes qu'elles leur fournissent les informations personnelles de tous les passagers à bord de leurs avions. Le cas échéant, ces données seront collectées à l'aéroport au moment de l'enregistrement ou, dans certaines circonstances, lors de votre réservation. Pour toute question à ce sujet, veuillez contacter la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez.

Notre Groupe de sociétés ne déclare pas ni ne garantit que les voyages vers des destinations internationales sont recommandés ou sans risques et décline toute responsabilité quant aux dommages ou pertes qu'un voyage vers ces destinations pourrait occasionner.

Article 8 Responsabilité

Responsabilité relative aux Services de voyage

Les Prestataires de voyage mettent les Services de voyage à votre disposition.

Dans la mesure permise par la loi et sous réserve des exceptions et limitations prévues par les présentes Conditions ou les Règles et restrictions applicables, lorsqu'Expedia Travel est le Prestataire de voyage, Expedia Travel ne sera responsable envers vous que des dommages directs :

- qui étaient raisonnablement prévisibles à la fois par vous et par Expedia Travel ;
- que vous avez subis ou encourus ; et
- qui sont directement imputables aux actions d'Expedia Travel lors de la prestation des Services de voyage,

et si la responsabilité d'Expedia Travel concernant les Services de voyage est engagée, cette responsabilité ne dépassera pas, au total, le coût que vous avez payé à Expedia Travel pour le Service de voyage en question.

La responsabilité des autres Prestataires de voyage envers vous sera celle énoncée dans les Règles et restrictions applicables. Si Expedia Travel n'est pas le Prestataire de voyage, Expedia Travel ne sera pas responsable envers vous de la fourniture de Services de voyage par d'autres Prestataires de voyage, dans toute la mesure permise par la loi.

Notre responsabilité

Nous possédons et exploitons notre Service, et les Prestataires de voyage vous fournissent les Services de voyage.

Dans toute la mesure permise par la loi, nous déclinons toute responsabilité quant :

- aux Services de voyage mis à votre disposition par les Prestataires de voyage ;
- aux actes, erreurs, omissions, déclarations ou garanties ou à la négligence de ces Prestataires de voyage ; et
- à toute blessure corporelle, tout décès, tout dommage matériel ou tout autre dommage ou toute autre dépense résultant de ce qui précède.

Les Prestataires de voyage nous fournissent des informations décrivant les Services de voyage. Ces informations comprennent le détail des Services de voyage, des photos, les tarifs, les Règles et restrictions applicables, etc. Nous affichons ces informations via notre Service. Les Prestataires de voyage sont tenus de s'assurer que ces informations sont exactes, complètes et à jour. Notre Groupe de sociétés décline toute responsabilité pour toute inexactitude de telles informations, à moins que et seulement dans la mesure où notre Groupe de sociétés a directement provoqué de telles inexactitudes (ceci incluant les notes de l'hébergement présentées à titre indicatif uniquement et pouvant ne pas être des notes officielles). Notre Groupe de sociétés ne donne aucune garantie quant à la disponibilité de Services de voyage spécifiques.

Les photos et illustrations présentées sur notre Service sont fournies à titre indicatif, uniquement pour vous montrer le niveau et le type d'hébergement.

Pour plus d'informations sur le contenu affiché sur notre Service, veuillez consulter les [Directives de contenu](#).

Dans toute la mesure permise par la loi et sauf mention expresse dans les présentes Conditions, l'ensemble des informations, logiciels, contenus, services, fonctions, Services de voyage affichés ou rendus disponibles par le biais de notre Service, ou tout produit ou service ou lien hypertexte vers des tierces parties, ou la transmission de données sensibles par l'intermédiaire de notre Service ou de tout site lié, sont fournis sans aucune garantie expresse ou condition d'aucune sorte.

L'affichage des Services de voyage par le biais de notre Service ne constitue pas une approbation ou une recommandation de ces Services de voyage par notre Groupe de sociétés.

Notre Groupe de sociétés rejette, dans toute la mesure permise par la loi, toutes les garanties et conditions selon lesquelles :

- notre Service, ses serveurs ou tout e-mail envoyé par notre Groupe de sociétés sont exempts de virus ou d'autres composants malveillants ; et/ou
- tout élément ou contenu compris dans notre Service, ses serveurs ou tout e-mail envoyé par notre Groupe de sociétés sera ininterrompu ou exempt d'erreurs, ou que les défauts seront corrigés.

Dans toute la mesure permise par la loi et sous réserve des limitations prévues par les présentes Conditions, notre Groupe de sociétés ne pourra être tenu pour responsable des pertes ou dommages directs, indirects, punitifs, particuliers, accessoires ou conséquents résultant :

- des Services de voyage ;
- de l'utilisation de notre Service ;
- de tout retard dans l'utilisation de notre Service ou de toute incapacité à utiliser notre Service ; ou
- de votre utilisation des liens depuis notre Service,

que ce soit pour cause de négligence, en matière de responsabilité contractuelle, de responsabilité délictuelle, de responsabilité stricte, en vertu des lois sur la protection des consommateurs ou dans tout autre cas, et même si notre Groupe de sociétés a été informé de la possibilité de tels dommages.

S'agissant de la responsabilité relative à nos obligations en vertu des présentes Conditions, ou si nous sommes jugés responsables de toute perte ou de tout dommage en vertu des présentes Conditions, nous ne serons responsables envers vous, sous réserve des exceptions et limitations des présentes Conditions et dans la pleine mesure permise par la loi, que des dommages directs :

- qui étaient raisonnablement prévisibles à la fois par vous et par nous ;
- que vous avez subis ou encourus ; et
- directement imputables à nos actions,

et si notre responsabilité est établie, une telle responsabilité ne pourra en aucun cas dépasser, au total, une somme supérieure (a) au coût que vous avez payé pour les Services de voyage en

question ou (b) à cent dollars américains (100,00 USD) ou le montant équivalent dans la devise locale si ce montant est supérieur au coût que vous avez payé.

Cette limitation de responsabilité reflète la répartition des risques entre vous et nous. Les limitations stipulées dans les présentes Conditions resteront en vigueur et seront applicables même en cas d'échec de tout recours limité stipulé dans les présentes Conditions. Les limitations de responsabilité prévues dans les présentes Conditions s'appliquent au bénéfice de notre Groupe de sociétés.

La loi confère certains droits aux consommateurs. Les exclusions et limitations contenues dans les présentes Conditions sont applicables uniquement dans la mesure permise par la loi. Aucune disposition des présentes Conditions ne sera réputée limiter ou exclure notre responsabilité en cas de fraude, de blessure corporelle ou de décès (résultant de nos actes ou omissions).

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de communication ou une grève des compagnies aériennes, des hébergements ou des contrôleurs aériens (le cas échéant), entraînera la suspension des obligations, au titre des présentes Conditions, affectées par le cas de force majeure. Dans un tel cas, la responsabilité de la partie affectée par le cas de force majeure ne pourra être engagée suite à son incapacité à remplir ces obligations.

Couverture

Vous vous engagez à indemniser intégralement notre Groupe de sociétés, ses employés et les autres personnes agissant officiellement en son nom, pour l'ensemble des dommages, pertes, amendes, coûts ou dépenses (y compris les frais juridiques et comptables raisonnables), de quelque nature que ce soit (« **Pertes** »), qu'ils encourrent ou qui leur incombent à la suite d'une réclamation alléguée ou déposée contre eux par une tierce partie en raison :

- d'un manquement de votre part aux présentes Conditions ou aux documents mentionnés dans les présentes ;
- de la violation d'une loi ou des droits d'une tierce partie par vous ;
- de votre utilisation de notre Service, ou des Services de voyage réservés par l'intermédiaire de notre Service ; et/ou
- de tout Contenu que vous fournissez ou soumettez dans le cadre de notre Service,

mais uniquement dans la mesure où ces Pertes ne sont pas directement causées par les actions de notre Groupe de sociétés.

Vous coopérerez aussi pleinement que raisonnablement requis si notre Groupe de sociétés est amené à défendre une réclamation.

Nous nous réservons le droit de défendre et de prendre le plein contrôle de toute affaire ou réclamation pour laquelle vous indemnisez pleinement notre Groupe de sociétés (et ses employés, ainsi que les autres personnes agissant officiellement en son nom) et vous vous engagez à ne pas régler toute affaire ou réclamation sans notre consentement écrit.

Nous vous informerons promptement de toute réclamation de ce type.

Exonération

Si vous avez un litige avec un ou plusieurs Prestataires de voyage (y compris tout litige concernant

une réservation, une transaction ou du Contenu) ou un prestataire tiers, ou un site Web tiers pouvant être lié à notre Service ou interagir avec celui-ci, vous vous engagez à ne pas impliquer, tenir pour responsable ou formuler une réclamation (y compris pour des Pertes ou des compensations) contre notre Groupe de sociétés, ses employés et les autres personnes agissant officiellement en son nom, de quelque manière que ce soit, à l'égard du litige. Ce paragraphe ne s'applique pas lorsqu'Expedia Travel est le Prestataire de voyage ou dans la mesure où un tel litige est directement causé par notre Groupe de sociétés.

Article 9 Contenu

En soumettant (ou en autorisant la soumission) du Contenu à notre Service, vous accordez à notre Groupe de sociétés un droit mondial, non exclusif, gratuit, perpétuel, cessible, irrévocable et pouvant être entièrement offert en sous-licence d'utilisation, de reproduction, de modification, d'adaptation, de traduction, de distribution, de publication, de création d'œuvres dérivées et d'affichage public et d'exécution de ce Contenu sur tous les supports, actuellement connus ou conçus ultérieurement, à quelque fin que ce soit.

Vous reconnaissez et acceptez ce qui suit :

- pour tout Contenu que vous soumettez (ou dont vous autorisez la soumission) à notre Service, vous avez le droit légal et l'autorité requis à cette fin ; et
- dans la mesure où le Contenu que vous soumettez (ou dont vous autorisez la soumission) à notre Service contient des marques déposées ou d'autres noms ou marques protégés, vous avez le droit légal et l'autorité requise pour utiliser ces noms ou marques.

Vous accordez également à notre Groupe de sociétés le droit de poursuivre en justice toute personne ou entité qui enfreindrait les droits de propriété intellectuelle liés à votre Contenu ou attribuables à celui-ci.

Vous reconnaissez et acceptez également ce qui suit :

- notre Groupe de sociétés peut choisir d'utiliser le nom que vous soumettez avec tout Contenu pour l'attribuer (par exemple, en indiquant votre prénom et votre ville d'origine sur un avis que vous soumettez) à sa discrétion raisonnable dans un format non identifiable. Ce Contenu peut également être partagé avec les Prestataires de voyage ;
- tout Contenu que vous soumettez, ou dont vous autorisez la soumission, à notre Service est non confidentiel et non exclusif ;
- tout Contenu que vous soumettez, ou dont vous autorisez la soumission, à notre Service n'est pas trompeur, mensonger ou susceptible de tromper ou d'induire quiconque en erreur ;
- en nous soumettant des communications ou du Contenu, aucune relation confidentielle, fiduciaire, contractuelle ou autre n'est créée entre vous et nous, autrement qu'en vertu des présentes Conditions ; et
- vous êtes entièrement responsable de votre Contenu et tout Contenu que vous soumettez doit respecter nos Directives de contenu.

Dans la mesure du possible, si vous conservez des droits d'attribution, d'intégrité ou tout autre

droit moral à l'égard de tout Contenu, vous acceptez de renoncer à les faire valoir ou à exiger que toute information d'identification personnelle soit utilisée en relation avec le Contenu, ou toute œuvre dérivée de celui-ci, et vous vous engagez à ne pas vous opposer à la publication, l'utilisation, la modification, la suppression ou l'exploitation de votre Contenu par notre Groupe de sociétés ou l'un de nos titulaires de licence.

Nous pouvons exercer nos droits (par exemple : d'utilisation, de publication, d'affichage, de suppression, etc.) afférents à tout Contenu sans vous donner de préavis.

Tous les Contenus sont soumis aux Directives de contenu. Pour plus d'informations, consultez les Directives de contenu [ici](#).

Nous ne revendiquons aucune propriété concernant votre Contenu et ne prétendons à aucune approbation ou association avec ce dernier.

Article 10 Politique et déclarations concernant la propriété intellectuelle

Déclaration concernant les droits d'auteur et les marques commerciales

Tous les contenus de notre Service s'entendent ©2025 Hotels.com, L.P., une entreprise d'Expedia Group. Tous droits réservés. Hotels.com et le logo Hotels.com sont des marques commerciales d'Hotels.com, L.P. Les autres logos et noms de produit et de société mentionnés sur notre Service ou dans les présentes Conditions peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. Nous ne sommes pas responsables du contenu des sites Web exploités par des parties autres que nous.

Notre Service, et l'ensemble de son contenu et de ses informations, est protégé par des droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle applicables.

Dans toute la mesure permise par la loi, la reproduction de notre Service, en tout ou en partie, y compris la copie de textes, de graphiques ou de dessins, est interdite.

L'outil Google® Translate peut être mis à disposition via notre Service pour vous permettre de traduire du contenu, tel que des avis générés par les utilisateurs. L'outil Google® Translate utilise un processus automatisé pour traduire le texte, ce qui peut donner lieu à des inexactitudes. Vous utilisez l'outil Google® Translate à vos risques et périls. Nous ne faisons aucune promesse et ne donnons aucune assurance ou garantie quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des traductions fournies par Google® Translate.

Téléchargement d'informations sur notre Service

Vous vous engagez à respecter l'intégralité des avis de droits d'auteur, informations ou restrictions contenus dans ou relatifs à tout contenu de notre Service.

Il est expressément interdit de copier, de stocker ou d'accéder de toute autre manière à notre Service ou à tout contenu de notre Service autrement que pour votre usage personnel et non

commercial (autrement que conformément à une annonce valide) sans notre autorisation écrite préalable.

Notre Service peut contenir des liens vers des sites Web exploités par des parties autres que nous. Ces liens sont fournis à titre indicatif uniquement. Nous n'exerçons aucun contrôle sur ces sites Web et déclinons toute responsabilité quant à leur contenu ou l'usage que vous en faites. L'insertion de liens vers ces sites par nous n'implique aucune approbation du contenu de ces sites, ni aucune association avec leurs exploitants.

Si vous avez connaissance d'une violation de notre marque, veuillez nous en informer en nous envoyant un e-mail à TrademarkComplaints@expediagroup.com. Nous n'examinons que les messages concernant la violation de marques envoyés à cette adresse e-mail.

Politiques et plaintes pour infraction aux droits de propriété intellectuelle

Nous respectons les droits de propriété intellectuelle d'autrui et ne permettons, n'approuvons ni ne tolérons la publication sur notre Service de Contenu qui enfreint les droits de propriété intellectuelle d'autrui.

Nous nous réservons le droit de mettre fin, si les circonstances l'exigent, à notre relation avec quiconque est à l'origine d'infractions répétées aux droits de propriété intellectuelle sur notre Service.

Nos produits et services, y compris les applications, logiciels, services Web et contenus comportant des images, des textes et des vidéos sont la propriété de notre Groupe de sociétés ou de tierces parties qui nous ont donné l'autorisation d'utiliser ces éléments.

Si vous avez connaissance d'une infraction à des droits de propriété intellectuelle sur notre Service ou si vous estimez que votre Contenu a été publié ou mis à disposition de manière inappropriée sur notre Service, notez que les exigences et les instructions relatives au dépôt de plaintes en matière de droits d'auteur et de marques déposées figurent sous « Plaintes et formulaires pour infraction aux droits de propriété intellectuelle » sur [cette page](#).

Déclaration concernant les brevets

Un ou plusieurs brevets détenus par nous ou notre Groupe de sociétés peuvent s'appliquer à notre Service et aux fonctionnalités et services accessibles via notre Service. Certaines parties de notre Service sont exploitées sous licence d'un ou de plusieurs brevets. Autres brevets en attente.

Réseaux sociaux/sites Web tiers

Dans le présent paragraphe, nous entendons par « **Réseau social** » tout site Web ou toute application qui permet aux voyageurs et aux Prestataires de voyage de créer et de partager du contenu ou de participer à des réseaux sociaux, y compris, mais sans s'y limiter, les sites Web et applications tels que X (anciennement Twitter), Meta, Facebook, Instagram, Snapchat, etc.

Si notre Service propose un service qui nous permet de consulter ou d'utiliser un profil ou d'autres informations vous concernant que vous avez fournies à un site de Réseau social et que vous décidez d'utiliser cet outil ou ce service, vous reconnaissez et acceptez ce qui suit :

- dans le cadre de notre Service, nous pouvons consulter et utiliser les informations ou le contenu qui font partie de votre profil sur un site de Réseau social et que vous avez

- désignés comme « publics » (ou une désignation similaire) (ces informations ou ce contenu étant désignés dans les présentes par « **Contenu issu de Réseaux sociaux** ») ;
- le Contenu issu de Réseaux sociaux sera considéré comme du Contenu au sens des présentes Conditions et vous et nous aurons les mêmes droits et responsabilités qu'à l'égard de votre Contenu au sens des présentes Conditions ;
 - dans le cas où du Contenu issu de Réseaux sociaux a été, pour quelque raison que ce soit, classé de manière erronée comme public (ou une désignation similaire) ou est autrement inexact ou suscite votre désaccord pour quelque raison que ce soit, vous vous engagez à collaborer avec le site de Réseau social concerné pour apporter des modifications ou résoudre tout litige et reconnaissez que nous ne serons pas en mesure de vous fournir un recours ; et
 - l'utilisation de votre profil et de votre compte sur un site de Réseau social reste régie par les conditions générales et la politique sur la protection des données du site en question.

Signaler des activités de fraude et d'escroquerie liées à la marque

Nous travaillons dur pour garder une longueur d'avance sur les escrocs et protéger l'expérience de voyage. Voici ce que notre service clients ne fera jamais :

- Demander une carte-cadeau en échange de services ;
- Appeler ou envoyer un e-mail pour demander le mot de passe de votre compte ;
- Demander d'autres informations personnelles non liées à un problème de service antérieur ;
- Demander des virements ou des informations de paiement par message texte.

Si vous rencontrez l'une des situations susmentionnées lors d'une conversation avec une personne prétendant être notre représentant, veuillez mettre fin à la conversation et nous en informer dès que possible en contactant notre équipe de lutte et de prévention contre la fraude à l'adresse e-mail suivante : brandfraudreport@expediagroup.com.

Pour davantage de conseils et d'informations sur l'identification et le signalement des activités de fraude et d'escroquerie, veuillez consulter [cette page](#).

Article 11 Logiciels disponibles sur notre Service

Logiciels

Tout logiciel mis à disposition pour téléchargement à partir de notre Service ou d'un magasin d'applications mobiles (« **Logiciel** ») est l'œuvre protégée par droit d'auteur de notre Groupe de sociétés ou de nos fournisseurs, ou fait l'objet d'une licence de distribution publique. Votre utilisation des Logiciels est régie par les dispositions de l'accord de licence d'utilisateur final (le cas échéant) qui accompagne les Logiciels (« **Accord de licence** »). Avant d'installer, de télécharger ou d'utiliser un Logiciel, vous devez accepter l'Accord de licence.

Pour tout Logiciel non accompagné d'un Accord de licence, nous vous accordons une licence limitée, personnelle, non exclusive, non transférable et ne pouvant être offerte en sous-licence aux fins du téléchargement, de l'installation et de l'utilisation du Logiciel pour utiliser notre Service conformément aux présentes Conditions et à aucune autre fin. Le Logiciel est mis à votre disposition gratuitement, sans aucuns frais.

Tous les Logiciels (tels que tous les codes HTML et les contrôles Active X, etc.) contenus sur notre Service appartiennent à notre Groupe de sociétés ou à nos fournisseurs, ou font l'objet d'une licence de distribution publique. Tous les Logiciels sont protégés par les lois sur les droits d'auteur et les dispositions des traités internationaux. Toute reproduction ou redistribution des Logiciels est expressément interdite par la loi et pourra entraîner de graves sanctions civiles et pénales. Toute personne enfreignant cette interdiction fera l'objet de poursuites judiciaires.

Sans limitation de ce qui précède, la copie ou la reproduction des Logiciels sur un quelconque serveur ou emplacement à des fins de reproduction ou de redistribution est expressément interdite. Les Logiciels ne sont éventuellement garantis que conformément aux dispositions de l'Accord de licence.

Conditions d'utilisation des cartes

L'utilisation des cartes disponibles sur notre Service est régie par les [Conditions d'utilisation de Google](#), la [Politique d'utilisation acceptable de Google](#), les [Avis juridiques de Google](#), les [Règles de confidentialité de Google](#) ainsi que par les [Conditions d'utilisation de Microsoft](#) et la [Déclaration de confidentialité de Microsoft](#). Microsoft et Google se réservent le droit de modifier leurs conditions d'utilisation et leurs déclarations sur la protection des données à tout moment, à leur entière discrétion, conformément à ces dernières (le cas échéant).

Les données géospatiales OpenStreetMap utilisées dans les cartes proviennent des contributeurs © OpenStreetMap et sont disponibles sous la licence [Open Database License \(ODbL\)](#).

Article 12 Intelligence artificielle

Champ d'application de l'IA

Certaines fonctionnalités et certains outils de notre Service utilisent l'intelligence artificielle (« IA »), y compris l'intelligence artificielle générative. Nous pouvons nous associer à des prestataires de service tiers ou utiliser la technologie fournie par ces derniers, ou encore utiliser les grands modèles de langage de tiers pour développer et fournir ces fonctionnalités et outils. Nous traitons les données que vous saisissez et toute donnée générée afin de vous fournir notre Service, d'améliorer nos produits, d'assurer la qualité et le dépannage, et à d'autres fins conformes aux présentes Conditions et à notre Déclaration sur la protection des données.

Notification des utilisateurs et transparence

Afin de garantir la transparence, tout contenu généré par l'IA sera clairement marqué d'un badge indiquant son origine. Cela permet aux utilisateurs d'identifier facilement le contenu généré par l'IA au sein de notre Service.

Traitement et protection des données

Pour plus d'informations sur la manière dont nous pouvons traiter vos informations personnelles lorsque nous utilisons l'IA et sur les options à votre disposition pour exercer vos droits, veuillez consulter notre [Déclaration sur la protection des données](#).

Droits de propriété intellectuelle

Tout le contenu généré par l'IA, y compris, mais sans s'y limiter, les itinéraires, les recommandations, les photos et les vidéos, nous appartient. Les utilisateurs se voient accorder

une licence limitée, non exclusive et non transférable pour utiliser le contenu généré par l'IA à des fins personnelles et non commerciales uniquement. Toute utilisation, reproduction ou distribution non autorisée du contenu généré par l'IA est strictement interdite et peut donner lieu à des poursuites judiciaires.

Limitations et clauses de non-responsabilité

Bien que nous nous efforcions de fournir des informations exactes et utiles, le contenu généré par l'IA est basé sur des algorithmes et peut ne pas toujours refléter les informations les plus récentes ou prendre en compte toutes les variables. Toutes les informations et tous les contenus générés par ces outils d'IA sont fournis « en l'état » et « tels que disponibles ».

Nous ne faisons aucune déclaration de quelque nature que ce soit quant à la pertinence, l'exactitude ou l'exhaustivité de ce contenu et nous ne sommes pas responsables des dommages ou pertes résultant de votre utilisation de ce contenu ou de la confiance que vous lui accordez. En utilisant notre Service, vous reconnaissez et acceptez que toute confiance que vous accordez au contenu généré par l'IA est à vos propres risques. Dans toute la mesure permise par la loi et sous réserve des exceptions et limitations prévues par les présentes Conditions, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de dommage résultant de l'utilisation de nos services d'IA.

Mises à jour et changements

Nous nous réservons le droit de mettre à jour ou de modifier à tout moment le contenu généré par l'IA.

Article 13 Votre vie privée et vos informations personnelles

Nous nous engageons à respecter la confidentialité des informations personnelles qui nous sont confiées et à en assurer la sécurité. Nous traiterons et recueillerons vos informations personnelles conformément aux dispositions de notre [Déclaration sur la protection des données](#).

Pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos informations personnelles et sur les options à votre disposition pour exercer vos droits, veuillez consulter notre [Déclaration sur la protection des données](#).

Vous vous engagez à protéger les informations personnelles des tierces parties avec le même degré de soin que celui que vous apportez à vos propres informations confidentielles (en appliquant au minimum un niveau de soin raisonnable) et, dans toute la mesure permise par la loi, vous endosserez toute responsabilité en cas d'utilisation induite, de perte ou de transfert non autorisé de ces informations.

Article 14 Programme Rewards

Nous proposons un programme de fidélité gratuit à nos voyageurs. Pour plus d'informations sur notre programme et ses avantages, veuillez consulter nos [conditions générales d'utilisation en vigueur](#). Celles-ci sont incorporées par renvoi aux présentes Conditions.

Vous devenez automatiquement membre du programme de fidélité lorsque :

- en créant un compte chez nous ; ou

- (si vous avez déjà un compte chez nous et que vous n'êtes pas encore membre du programme de fidélité), en vous connectant à votre compte.

Article 15 Nous contacter et réclamations

Assistance voyageurs et traitement des réclamations

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toutes les questions ou réclamations que vous pourriez avoir concernant votre réservation.

Pour obtenir des réponses aux questions fréquemment posées ou pour nous contacter via notre fonction de chat, consultez notre page d'assistance [ici](#).

Si, suite à un problème avec le Service de voyage que vous avez réservé, vous introduisez une réclamation ou avez droit à une indemnisation par le Prestataire de voyage, nous vous aiderons, vous et le Prestataire de voyage, en vue de résoudre le problème.

Veuillez nous faire part de tout problème lié au Service de voyage que vous avez réservé, ou le faire auprès du Prestataire de voyage concerné, avant ou pendant votre voyage si possible. Cela nous permettra de tenter de résoudre le problème dans les meilleurs délais et de limiter les dommages que vous pourriez subir. Si vous ne soulevez pas un problème avant ou pendant votre voyage lorsque cela aurait été possible, cela peut nous priver, ainsi que le Prestataire de voyage, de la possibilité d'examiner et de rectifier votre problème pendant votre séjour. Cela peut affecter vos droits en vertu des présentes Conditions, et notamment réduire toute indemnisation due, potentiellement à zéro.

Si vous n'êtes pas en mesure de signaler un problème avec le Service de voyage que vous avez réservé avant ou pendant votre voyage (par exemple, le problème s'est produit lors du voyage de retour), veuillez nous le signaler, à nous ou au Prestataire de voyage concerné, dès que possible après votre voyage. Nous vous encourageons à faire vos réclamations dans les 30 jours suivant le voyage.

Les réclamations au format papier doivent être adressées :

- au Prestataire de voyage fournissant le Service de voyage, à l'adresse indiquée sur la page où vous effectuez votre réservation ; ou
- à nous, à l'adresse ci-dessous :

Hotels.com, L.P.

5400 LBJ Freeway

Suite 500

Dallas

Texas 75240

États-Unis

(avec copie à : klantenservicebe@chat.hotels.com)

Numéro de téléphone de l'assistance clientèle : (02) 200 85 23 (tarif local) +32 2 200 85 23 (depuis l'étranger)

Plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne

La Plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne est disponible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/odr>.

Contenu illicite et questions de sécurité

Si vous soupçonnez du contenu sur notre Service d'être illicite, veuillez nous envoyer un e-mail à eu-notifications@hotels.com ou nous le signaler en utilisant le bouton « Signaler cette annonce ».

Pour savoir ce qu'il faut faire si vous soupçonnez qu'un contenu affiché sur notre Service pourrait être illicite, veuillez consulter les [Directives de contenu](#).

Article 16 Généralités

Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions sont régies par le droit belge. Vous acceptez de vous en remettre à la compétence exclusive des tribunaux belges pour tous les litiges découlant de l'utilisation de notre Service ou des présentes Conditions ou liés à ces derniers.

Assurance

Sauf indication contraire, les prix affichés ne comprennent pas l'assurance voyage. Il vous est conseillé de souscrire une assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et certains risques (tels que les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie). Il vous incombe de vous assurer que toute police d'assurance souscrite couvre adéquatement vos besoins. Vous pouvez vous voir présenter certains produits d'assurance voyage. Si tel est le cas, les coordonnées du fournisseur d'assurance, les informations clés pertinentes et les conditions générales seront affichées sur notre Service.

Renonciation

Tout manquement ou retard de notre part à faire appliquer une disposition des présentes Conditions ne constitue en aucun cas une renonciation à l'application future de cette disposition ou de toute autre disposition.

Divisibilité

Si une disposition (ou une partie d'une disposition) des présentes Conditions est jugée nulle, illégale ou inapplicable par un tribunal ou une autre autorité compétente, cette disposition (ou partie de disposition) sera, le cas échéant, réputée ne pas faire partie des présentes Conditions convenues avec vous. Dans un tel cas, la validité et l'applicabilité des autres dispositions ne seront pas affectées.

Intégralité du contrat

Ces Conditions constituent l'intégralité du contrat entre vous et nous concernant notre Service. Elles remplacent toutes les communications antérieures ou contemporaines (qu'elles soient électroniques, orales ou écrites) entre vous et nous concernant notre Service.

Cession

Nous avons le droit de céder, sous-traiter ou déléguer les droits, devoirs ou obligations stipulés dans les présentes Conditions. En revanche, vous n'y êtes pas autorisé. Toutefois, nous n'agissons pas de manière à réduire les droits ou les garanties dont vous disposez en vertu des présentes Conditions.

Droits des tiers

Sauf indication expresse dans les présentes Conditions, notre intention n'est pas de permettre à quiconque qui n'est pas partie aux présentes Conditions de les faire appliquer. Aucun consentement de tiers ne sera requis pour la renonciation à, ou la modification ou la résiliation de toute partie des présentes Conditions. Les présentes Conditions ne donnent lieu à aucun droit en vertu des lois ou réglementations applicables eu égard aux droits de tiers de faire appliquer une partie de ces Conditions.

Survie des obligations

Toute disposition des présentes Conditions qui, expressément ou de par sa nature, impose des obligations au-delà de l'expiration ou de la résiliation des présentes Conditions, survivra à cette expiration ou résiliation.

Article 17 Enregistrements

Enregistrement fiscal de l'État de New York

Les taxes de vente de l'État de New York et les taxes de séjour de la ville de New York, le cas échéant, sont dues sur votre séjour dans l'hébergement. Pour les réservations de type Payer maintenant, le numéro d'enregistrement du vendeur aux fins de la taxe de vente de l'État de New York de Travelscape, LLC est 880392667 et son numéro d'enregistrement aux fins de la taxe de séjour de la ville de New York est 033960.

Pour obtenir des informations complémentaires, cliquez ci-dessous :

[Certificat d'autorisation pour l'État de New York](#)

[Certificat d'autorisation pour la ville de New York](#)