

# Conditions générales d'utilisation du programme de récompenses

Date d'entrée en vigueur : 26 août 2025

## 1. Introduction

Il s'agit de notre programme de fidélité qui offre aux membres une série de récompenses et d'avantages. En créant un compte, vous devenez automatiquement membre de notre programme de fidélité.

Les présentes Conditions générales d'utilisation du programme de Récompenses expliquent les différents éléments de notre programme de fidélité et s'appliquent à vous si vous créez un compte sur Expedia ou si vous accédez à votre compte sur Expedia ou sur une autre Marque participante. L'utilisation des OneKeyCash est proposée par Expedia, Inc., une société de Washington dont le siège social est sis au 1111 Expedia Group Way W, Seattle, WA 98119, États-Unis, qui fournit nos sites Web, applications et outils en ligne (« **notre Service** »), (« **EI** », « **nous** », « **notre** », « **nos** ») au nom de ses filiales et sociétés affiliées, qui sont toutes des sociétés d'Expedia Group (collectivement, « **EG** »). Notre Service est hébergé par Expedia, Inc., pouvant être contacté au 01 57 32 49 86 (tarif local) (+33 1 57 32 49 86 depuis l'étranger ; des frais d'appels internationaux peuvent s'appliquer).

Les Membres peuvent participer aux Programmes énumérés ci-dessous pour chaque Marque participante, sous réserve des présentes Conditions générales d'utilisation. Les termes « **vous** », « **votre** » et « **vos** », tels que mentionnés dans les présentes Conditions générales d'utilisation, se rapportent à tout Membre.

**REMARQUE : LA SECTION 10 NOUS DONNE LE DROIT D'APPORTER DES MODIFICATIONS AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION.**

## 2. Inscription aux Programmes

Le Programme est accessible à toute personne physique âgée d'au moins dix-huit (18) ans – ou ayant atteint l'âge de la majorité dans son pays de résidence, selon l'âge le plus élevé – et disposant d'une adresse e-mail valide. Il vous incombe de veiller à ce que votre participation aux Programmes soit conforme aux politiques de votre employeur relatives à la participation à des programmes de fidélité.

Pour vous inscrire aux Programmes, vous devez remplir les conditions d'éligibilité énoncées dans la présente section et (a) créer un Compte auprès d'Expedia, (b) vous connecter à votre Compte existant sur Expedia ou une Marque participante ou (c) être invité à accepter les présentes Conditions générales d'utilisation. Il vous sera alors demandé d'indiquer que vous acceptez les présentes Conditions générales d'utilisation. Seules les personnes éligibles peuvent participer aux Programmes. Ni les entreprises, ni les groupes, ni les organisations, ni les agents de voyages ne peuvent participer aux Programmes. Les Comptes ne peuvent pas être partagés ou transférés. Les Comptes sont réservés à un usage personnel et non commercial. Votre Compte peut être utilisé sur Expedia et sur d'autres Marques participantes dès que le Programme est disponible sur ces Marques participantes.

Si vous préférez ne pas participer aux Programmes, vous pouvez supprimer votre Compte et continuer à réserver auprès des Marques participantes en tant qu'invité. Pour en savoir plus sur la

manière de supprimer votre Compte, veuillez cliquer [ici](#). Si vous supprimez votre Compte, vous n'aurez plus accès à votre profil ni aux informations de votre relevé de Compte, vous ne gagnerez plus de OneKeyCash et vous perdrez tous les OneKeyCash, les Éléments de voyage et le Statut que vous avez acquis précédemment. Vous ne pourrez pas réactiver un Compte supprimé ou les OneKeyCash associés à un Compte supprimé au moment de la suppression, le cas échéant. Si vous souhaitez vous inscrire à nouveau aux Programmes à l'avenir, vous devrez créer un nouveau Compte.

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont susceptibles d'être modifiées (conformément à la section 10 ci-dessous) si cela s'avère nécessaire pour se conformer à ces lois ou réglementations.

### 3. Définitions

Le « **Compte** » désigne le compte que vous possédez (ou que vous créez) sur Expedia et auquel vous avez accédé à partir d'Expedia ou d'une Marque participante. Si vous remplissez les conditions d'éligibilité énoncées à la section 2 ci-dessus, ce Compte vous donne automatiquement accès à tous les Programmes sur Expedia ou une Marque participante.

Les « **OneKeyCash disponibles** » désignent les OneKeyCash de base ou les OneKeyCash bonus qui sont disponibles sur votre Compte et qui peuvent être utilisés pour obtenir des Récompenses.

Les « **OneKeyCash de base** » désignent des OneKeyCash gagnés en effectuant une Réservation éligible auprès d'une Marque participante, à l'exclusion des OneKeyCash bonus, comme expliqué plus en détail dans la Section 18 ci-dessous.

« **Effectué** » est défini pour chaque Marque participante à la section 18.

« **Réservation éligible** » est définie pour chaque Marque participante à la section 18.

« **Réservation de statut éligible** » désigne une Réservation éligible ou une Récompense qui remplit les conditions requises pour un Élément de voyage comme indiqué à la section 18.

« **Membre** » désigne tout individu qui remplit les conditions d'éligibilité énoncées à la section 2 ci-dessus et qui dispose d'un Compte.

Les « **OneKeyCash** » sont gagnés dans le cadre des Programmes conformément aux présentes Conditions générales d'utilisation et peuvent être des OneKeyCash de base ou des OneKeyCash bonus, ou une combinaison des deux. Les OneKeyCash peuvent être gagnés sur des Réservations éligibles et utilisés pour obtenir des Récompenses.

« **Marque participante** » désigne Expedia et toute autre société ou marque d'Expedia Group offrant le Programme de temps à autre, et inclut les versions spécifiques à la France ou les versions mobiles des sites de ces Marques participantes et toutes les applications mobiles qui s'y rapportent.

« **Payer plus tard** » signifie que vous sélectionnez l'option « Payer plus tard » (lorsqu'elle est disponible) avant de finaliser votre réservation. Si vous sélectionnez l'option « Payer plus tard », vous paierez directement le Prestataire de voyages.

« **Payer maintenant** » signifie que vous sélectionnez l'option « Payer maintenant » avant de finaliser votre réservation.

Les « **OneKeyCash en attente** » désignent les OneKeyCash qui ne sont pas des OneKeyCash disponibles et qui ne peuvent être utilisés pour obtenir des Récompenses.

« **Programme** » désigne un programme de fidélisation offert par une Marque participante de temps à autre.

« **Avantages du programme** » désignent les avantages supplémentaires dont bénéficie un Membre en participant au Programme, tels qu'ils sont décrits [ici](#) et mis à jour périodiquement.

Les « **OneKeyCash bonus** » sont définis à la section 5.

« **Récompense** » désigne une réservation auprès d'une Marque participante qui peut être payée (ou partiellement payée) par l'utilisation de OneKeyCash par un Membre conformément aux présentes Conditions générales d'utilisation. 1 € en OneKeyCash offrira une réduction de 1 € sur une Récompense.

« **Statut** » désigne le statut Blue, Silver, Gold ou Platinum tel que déterminé conformément aux présentes Conditions générales d'utilisation.

« **Prestataire de voyages** » désigne tout prestataire d'un élément d'une Réservation éligible ou d'une Récompense, y compris, mais sans s'y limiter, un hôtel, une location de vacances, une compagnie aérienne, un prestataire d'activités ou une agence de location de voitures.

« **Éléments de voyage** » désigne une méthode de calcul de la progression vers votre Statut, elle est expliquée à la section 18.

#### **4. Gain de OneKeyCash (général)**

Cette section s'applique à Expedia et aux autres Marques participantes où des OneKeyCash peuvent être gagnés, et s'applique à toutes les Marques participantes où des Éléments de voyage peuvent être gagnés. Veuillez-vous reporter à la section 18 ci-dessous pour d'autres conditions spécifiques relatives au gain de OneKeyCash et d'Éléments de voyage.

Les OneKeyCash et les Éléments de voyage ne peuvent être gagnés que par le Membre qui s'est inscrit et qui gère le Compte avec lequel une Réservation éligible est effectuée. Le Membre gagnera des OneKeyCash et des Éléments de voyage pour toutes les Réservations éligibles, quels que soient le(s) voyageur(s) indiqué(s) sur la réservation. Les personnes supplémentaires indiquées comme voyageurs sur le voyage de la Réservation éligible ne gagneront pas de OneKeyCash ou d'Éléments de voyage.

Pour gagner des OneKeyCash et des Éléments de voyage pour une Réservation éligible, vous devez être Membre avant d'effectuer une Réservation éligible et être connecté à votre Compte au moment d'effectuer la Réservation éligible. Aucun OneKeyCash ne sera gagné pour les réservations effectuées auprès d'une Marque participante si vous n'êtes pas connecté à votre Compte ou si vous créez un Compte après la réservation. Si vous utilisez un bon de réduction lors d'une Réservation éligible, la valeur de ce bon sera déduite avant de calculer les OneKeyCash gagnés sur la Réservation éligible.

Aucun OneKeyCash ne peut être gagné sur les Frais de service voyageur applicables. En outre, si des montants supplémentaires doivent être payés au Prestataire de voyages au moment du voyage, de l'arrivée ou du départ – y compris, mais sans s'y limiter, les taxes, les frais de sécurité

ou les dépôts de garantie, les frais d'établissement, l'assurance ou les frais de carburant – ces montants ne seront pas inclus dans le calcul des OneKeyCash (même si ces montants figurent dans le total affiché lors de la réservation). Aucun OneKeyCash ou Élément de voyage ne sera gagné sur les frais de modification ou d'annulation imposés par les Prestataires de voyages ou sur les réservations annulées ou sur les dépôts de garantie. Si des OneKeyCash sont gagnés sur une Réservation éligible effectuée dans une devise différente de celle associée à votre Compte, la valeur des OneKeyCash gagnés pour cette réservation sera convertie sur la base du taux de change en vigueur à la date de la réservation. Vous gagnerez (ou ne gagnerez pas, selon le cas) des OneKeyCash au taux du Statut auquel vous appartenez, au moment de votre Réservation éligible.

Le nombre de OneKeyCash en attente et le nombre d'Éléments de voyage en attente à gagner sont calculés au moment d'effectuer une Réservation éligible (sous réserve de la section 16) et sur la base des détails du voyage réservé. Les modifications ou annulations du voyage apportées à l'itinéraire réservé peuvent entraîner des différences entre le nombre escompté de OneKeyCash et d'Éléments de voyage en attente et le nombre réel de OneKeyCash et d'Éléments de voyage obtenus pour ce voyage. Les OneKeyCash en attente ne peuvent pas être utilisés pour les Récompenses et les Éléments de voyage en attente ne sont pas pris en compte pour le Statut. Pour que les OneKeyCash en attente deviennent disponibles et que les Éléments de voyage en attente passent au statut confirmé, la Réservation éligible doit être Effectuée (tel que défini à la section 18). Les OneKeyCash et les Éléments de voyage seront alors disponibles sur votre Compte en fonction des périodes identifiées dans les tableaux Affichage/Réconciliation figurant à la section 18 ci-dessous. Une fois sous le statut « Disponible », les OneKeyCash peuvent être utilisés par le Membre pour obtenir une ou plusieurs Récompenses et les Éléments de voyage seront pris en compte pour le Statut.

**Les OneKeyCash sont à caractère promotionnel, ne peuvent être achetés directement et n'ont pas de valeur monétaire. Ils ne peuvent en aucun cas être transférés à un autre Membre ou échangés contre des espèces. Les OneKeyCash ne peuvent être cédés, vendus, transférés et/ou mis en gage par vous auprès d'aucune tierce partie. Vous ne possédez pas de droit de propriété ou tout autre droit juridique envers les OneKeyCash. Vous avez la responsabilité de toute obligation fiscale personnelle en lien avec la participation aux Programmes et à l'échange de toute Récompense.**

## **5. OneKeyCash bonus**

De temps en temps, nous pouvons proposer des opportunités de gagner des OneKeyCash supplémentaires sur les Marques participantes (« **OneKeyCash bonus** »), à notre seule discrétion.

Toutes les conditions générales d'utilisation associées à une offre OneKeyCash bonus doivent être respectées pour que les OneKeyCash puissent être gagnés. Les OneKeyCash gagnés dans le cadre d'une offre OneKeyCash bonus seront comptabilisés sur votre Compte comme étant en attente et passeront au statut disponible conformément aux Conditions générales d'utilisation spécifiques à l'offre. Les offres OneKeyCash bonus ne s'appliquent pas aux réservations annulées. Les offres OneKeyCash bonus sont appliquées si vous remplissez les conditions d'éligibilité au moment de la réservation initiale, comme indiqué dans les conditions générales d'utilisation spécifiques à l'offre. Les OneKeyCash bonus peuvent avoir des délais d'expiration différents de ceux des OneKeyCash de base, veuillez vérifier les conditions générales d'utilisation spécifiques à l'offre.

**Les offres OneKeyCash bonus sont limitées au destinataire de l'offre et sont à caractère**

**promotionnel. Elles ne peuvent en aucun cas être transférées à un autre Membre ou échangées contre des espèces.**

## **6. Utilisation des OneKeyCash (général)**

Veillez-vous reporter à la section 18 ci-dessous pour les conditions spécifiques relatives à l'utilisation des OneKeyCash dans le cadre des Programmes.

Les OneKeyCash peuvent être utilisés pour des Avantages de voyage lorsque vous êtes connecté à votre Compte et lorsque cela est spécifié sur une Marque participante, sous réserve des conditions supplémentaires relatives à chaque type de réservation énoncées dans la section 18 ci-dessous.

Les OneKeyCash échangés seront déduits de votre Compte au moment de la réservation. La possibilité d'ajuster le nombre de OneKeyCash à appliquer à votre Récompense peut vous être proposée. Lorsque l'option est proposée, vous la verrez sur la page de paiement. Cette option peut ne pas être disponible pour toutes les Récompenses ou toutes les Marques participantes.

Si des OneKeyCash sont utilisés pour une Récompense effectuée dans une devise différente de celle associée à votre Compte, la valeur des OneKeyCash utilisés pour cette réservation sera convertie dans la devise de la Récompense sur la base du taux de change en vigueur à la date de la réservation, puis sera déduite de votre Compte.

Si des OneKeyCash sont utilisés pour payer partiellement une Récompense, le solde du paiement doit être réglé avec une carte de crédit ou de débit, à l'exclusion de toute autre méthode de paiement. Les OneKeyCash ne peuvent pas être utilisés pour des réservations de type « Payer plus tard » ou lorsque vous utilisez des moyens de paiement « acheter maintenant, payer plus tard ». Les OneKeyCash constituent un instrument promotionnel, ils ne peuvent être échangés que contre des Récompenses. Les OneKeyCash ne peuvent être utilisés ou remboursés en espèces dans aucune devise ; ils n'ont aucune valeur monétaire. Sauf indication contraire, les OneKeyCash ne peuvent être pas combinés avec des cartes-cadeaux, des bons de réduction, des surclassements, d'autres récompenses ou des promotions. Les OneKeyCash ne peuvent pas être utilisés pour des réservations déjà payées, des formules ou des assurances (sauf dans les cas mentionnés à la section 18). Les OneKeyCash peuvent être utilisés pour les taxes et les frais, mais ne peuvent pas être utilisés pour : tout montant supplémentaire payable au Prestataire de voyages au moment du voyage, de l'arrivée ou du départ (y compris, mais sans s'y limiter, les taxes, les frais de sécurité ou les dépôts de garantie, les frais d'établissement, l'assurance, les frais de carburant, même si ces montants figurent dans le total affiché lors de la réservation) ; les frais d'annulation, les frais de modification ou d'autres exclusions énumérées dans chacune des catégories ci-dessous.

## **7. Statuts d'adhésion (général)**

Le Statut est un avantage de l'adhésion aux Programmes. Vous rejoindrez le Programme en tant que Membre du statut Blue et vous devrez répondre aux critères énoncés ci-dessous pour pouvoir bénéficier d'un statut supérieur. Par ailleurs, le statut Silver, Gold ou Platinum peut vous être proposé par nous, ou par nos partenaires, en fonction des critères énoncés ci-dessous ou des critères spécifiés par le partenaire ou autrement spécifiés par nous. Seules les Réservations éligibles (telles que définies à la section 18) permettent d'atteindre le statut Silver, Gold ou Platinum.

Les Membres peuvent prétendre aux statuts Silver, Gold ou Platinum en accumulant le nombre spécifié d'Éléments de voyage au cours d'une année civile, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Les critères spécifiques permettant d'obtenir un Élément de voyage sont définis plus en détail dans la section 18.

Silver	5 Éléments de voyage par année civile
Gold	15 Éléments de voyage par année civile
Platinum	30 Éléments de voyage par année civile

Les Éléments de voyage seront confirmés selon les conditions mentionnées à la section 18 et les périodes identifiées dans les tableaux Affichage/Réconciliation de la section 18.

Les Éléments de voyage accumulés sur les Réservations de statut éligibles effectuées entre le 1er janvier (heure du Pacifique) de chaque année civile et le 31 décembre à 23 h 59 (heure du Pacifique) de la même année civile, sont pris en compte pour le statut du Membre pour cette année civile (**Période d'adhésion**).

Les Éléments de voyage gagnés lors d'un voyage commençant au cours d'une Période d'adhésion et se terminant au cours de la Période d'adhésion suivante seront attribués au prorata lorsque plusieurs Éléments de voyage sont gagnés pour ce voyage, et lorsqu'un seul Élément de voyage est gagné pour ce voyage, celui-ci sera attribué à la Période d'adhésion suivante.

Une fois atteint, votre Statut est valide pour le reste de la Période d'adhésion au cours de laquelle vous êtes devenu éligible, l'année civile suivante dans sa totalité et jusqu'au 28 février de l'année qui suit. Le Statut que vous atteignez au cours des Périodes d'adhésion suivantes sera déterminé par le nombre d'Éléments de voyage obtenus au cours de la Période d'adhésion précédente. Votre Statut sera réévalué à la fin de chaque Période d'adhésion et votre Statut pourra être inférieur les années suivantes en fonction du nombre d'Éléments de voyage obtenus.

Les réservations éligibles pour l'obtention d'un statut supérieur sont indiquées à la section 18 pour chaque Marque participante. Les Éléments de voyage sont obtenus sur un voyage Effectué et ils seront affichés une fois confirmés sur la page d'activité de votre programme de fidélité.

Les Membres Silver, Gold et Platinum peuvent bénéficier d'Avantages du programme supplémentaires, qui peuvent être soumis à des conditions générales d'utilisation supplémentaires. Les Avantages du programme sont à caractère promotionnel et n'ont pas de valeur monétaire. Ils ne peuvent en aucun cas être transférés à un autre Membre ou échangés contre des espèces. Nous nous réservons le droit d'introduire, de modifier, de suspendre ou de retirer tout avantage à tout moment, moyennant un préavis écrit raisonnable, via une notification sur notre application, notre site Internet ou par e-mail. Certaines offres et avantages peuvent ne pas être disponibles dans tous les territoires.

## **8. Modifications du solde de OneKeyCash, du solde d'Éléments de voyage et du Statut**

Nous nous réservons le droit de supprimer ou d'annuler à tout moment tout OneKeyCash ou Élément de voyage en attente ou disponible (ou toute portion de OneKeyCash ou d'Élément de

voyage en attente ou disponible) qui a été gagné pour une Réservation éligible ou pour une Récompense qui n'a pas été Effectuée.

Lorsque vous recevez un remboursement partiel ou un crédit de la part d'EG ou d'un Prestataire de voyages en raison d'une annulation pendant la période de pénalité, tout OneKeyCash utilisé sera perdu. Lorsque vous recevez un remboursement partiel ou un crédit de la part d'EG ou d'un Prestataire de voyages et que des OneKeyCash ont été utilisés pour payer une partie (sauf pour les réservations de location de vacances) ou l'intégralité de la Récompense, les OneKeyCash de base utilisés seront réactivés dans votre Compte. Lorsque vous recevez un remboursement partiel ou un crédit de la part d'EG ou d'un Prestataire de voyages, et que des OneKeyCash ont été utilisés pour payer une partie de la réservation d'une location de vacances, certains OneKeyCash de base peuvent être réactivés dans votre Compte. Dans tous les autres cas, les OneKeyCash et les Éléments de voyage seront supprimés ou annulés si vous recevez un remboursement ou un crédit, que ce soit de la part d'EG, d'un Prestataire de voyages, d'une institution financière ou d'une société émettrice de carte de crédit. Les OneKeyCash ou les Éléments de voyage gagnés sur la base d'informations frauduleuses ou falsifiées, ou en violation des présentes Conditions générales d'utilisation, seront supprimés ou annulés par nos soins. Lorsque vous avez droit à la réactivation de tous ou d'une partie de vos OneKeyCash sur votre Compte (comme indiqué ci-dessus) pour une réservation effectuée dans une devise différente de la devise associée à votre Compte, vos OneKeyCash seront réactivés au taux de change en vigueur à la date de la réservation. Les OneKeyCash bonus expirés ou les OneKeyCash de base expirés ne seront en aucun cas crédités sur votre Compte.

Le solde de vos OneKeyCash, le solde de vos Éléments de voyage ainsi que votre activité de cumul et d'utilisation sont accessibles sur la page d'activité de votre programme de fidélité sur la page de chaque Marque participante le cas échéant ; vous recevrez des mises à jour régulières par e-mail. Votre solde de OneKeyCash est toujours affiché dans la devise du pays ou de la région que vous utilisez. Si la devise est différente de la devise associée à votre Compte, le solde affiché sera une estimation basée sur le taux de change en vigueur à la date d'affichage du solde. Pour connaître la devise associée à votre Compte, veuillez consulter la page d'activité de votre programme de fidélité, celle-ci pouvant être mise à jour de temps à autre.

Si votre Compte ne correspond pas au nombre correct de OneKeyCash ou d'Éléments de voyage que vous auriez dû gagner, nous nous réservons le droit de vous notifier l'inexactitude et d'ajuster les soldes de vos OneKeyCash ou de vos Éléments de voyage pour corriger l'inexactitude dans un délai de cent quatre-vingts (180) jours. Si vous pensez ne pas avoir reçu le nombre correct de OneKeyCash ou d'Éléments de voyage pour une Réservation éligible, vous devez contacter l'Assistance clientèle de la Marque participante concernée dans les cent quatre-vingts (180) jours à compter de la date à laquelle la réservation a été Effectuée. Nous rendrons la décision finale pour déterminer si tout ajustement du nombre de OneKeyCash ou d'Éléments de voyage est justifié pour le voyage concerné. Si vous pensez que votre Compte a été l'objet de n'importe quelle activité suspecte, veuillez contacter immédiatement l'Assistance clientèle de la Marque participante. Si nous déterminons que vous êtes victime d'une fraude, les OneKeyCash ou Éléments de voyage que vous avez gagnés pourront être transférés vers un nouveau Compte.

Assistance clientèle :

[Centre d'aide Expedia](#)

Si nous annulons ou supprimons des OneKeyCash ou des Éléments de voyage, comme indiqué ci-

dessus, et que les changements apportés au solde de vos OneKeyCash ou de vos Éléments de voyage signifient que vous ne disposez plus d'un nombre suffisant d'Éléments de voyage pour être à un certain Statut, nous nous réservons le droit de changer votre Statut en fonction de votre solde d'Éléments de voyage. De même, si, à la suite de votre contact avec notre Assistance clientèle comme indiqué ci-dessus, nous créditions votre Compte d'Éléments de voyage supplémentaires, nous réexaminerons votre Statut et apporterons les modifications nécessaires en fonction du nouveau solde de vos Éléments de voyage.

## 9. Prix membres

Les Prix membres (les « **Prix membres** ») sont disponibles pour les clients suivants :

- Les membres connectés sur le site Internet et l'application Expedia ;
- Les utilisateurs de l'application Expedia ;
- Les Membres qui recherchent des voyages sur certains moteurs de recherche.

Les Prix membres sont disponibles sur une sélection d'hébergements, à certaines dates uniquement. Les Prix membres n'apparaîtront dans les résultats de votre recherche que lorsqu'ils s'appliquent ; ils peuvent changer à tout moment. Lorsqu'un Prix membre est affiché à côté d'un prix barré (par ex. : ~~150 €~~ 100 €), le prix barré se fonde sur le tarif standard de l'hébergement sur notre site Internet, tel que déterminé et fourni par ce dernier, avant l'application des remises et des avantages. La section des Conditions d'utilisation relative aux prix s'appliquera également aux Prix membres.

## 10. Modifications des présentes Conditions générales d'utilisation

Nous pouvons à tout moment modifier les présentes Conditions générales d'utilisation pour des raisons valables ou si ladite modification vous est bénéfique, y compris, mais sans s'y limiter, les règles et les taux permettant de gagner et d'utiliser des OneKeyCash, les Statuts et les conditions requises pour atteindre les Statuts et gagner des Éléments de voyage, la politique d'expiration des OneKeyCash, les Récompenses, les Avantages du Programme ainsi que les produits et services pour lesquels des OneKeyCash peuvent être gagnés et utilisés.

Nous vous informerons des modifications et de leur date d'entrée en vigueur dans un délai raisonnable, par le biais d'une notification sur notre application ou notre site Internet, ou par e-mail.

Si des modifications urgentes sont nécessaires pour des raisons de sécurité, de sûreté, légales ou réglementaires, nous ne serons peut-être pas en mesure de vous en informer à l'avance, mais nous vous en informerons dès que possible. **En continuant à participer à un ou plusieurs Programmes en tant que Membre après l'entrée en vigueur des modifications, vous acceptez les modifications des présentes Conditions générales d'utilisation qui vous ont été notifiées.** Si vous n'acceptez pas les modifications, vous pouvez supprimer votre Compte en suivant les instructions de la section 2 ci-dessus.

## 11. Suspension et résiliation des OneKeyCash et des Programmes

Nous nous réservons le droit de restreindre la disponibilité des OneKeyCash et des Programmes à tout moment pour des raisons valables, moyennant un préavis écrit raisonnable et sans encourir aucune responsabilité à votre égard.

Les Programmes n'ont aucune date de fin prédéterminée et peuvent se poursuivre jusqu'à ce que nous décidions d'y mettre fin. Nous pouvons mettre fin à un ou plusieurs Programmes à tout moment moyennant un préavis écrit raisonnable. Lors de la cessation, vous disposerez de soixante (60) jours à compter de la date à laquelle la suppression du Programme est annoncée afin d'utiliser les OneKeyCash disponibles qui restent sur votre Compte. Après cette date, tous les OneKeyCash et avantages seront perdus sans recours ni compensation.

## **12. Activité inappropriée des Membres**

Nous nous réservons le droit de disqualifier tout Membre pris en train d'altérer ou fausser le déroulement du ou des Programmes ou d'agir en violation avec les présentes Conditions générales d'utilisation ou de manière frauduleuse ou mensongère. Toute tentative de la part de n'importe quel Membre de porter atteinte au bon déroulement du ou des Programmes peut constituer une violation du droit civil et du droit pénal, et, dans le cas où une telle tentative ou menace de tentative serait faite, nous nous réservons le droit de réclamer des dommages et intérêts à toute personne concernée.

Nous avons le droit de surveiller toute activité en lien avec les Programmes pour vérifier qu'elle est conforme aux présentes Conditions générales d'utilisation. Si votre Compte présente des signes de fraude, d'abus, de conduite inappropriée ou d'activité suspecte – y compris, mais sans s'y limiter, la vente, le troc ou l'échange de OneKeyCash et/ou d'Éléments de voyage, l'utilisation de OneKeyCash acquis frauduleusement, la demande de OneKeyCash si les conditions pour gagner des OneKeyCash sur la réservation n'ont pas été remplies avec succès, l'utilisation abusive de OneKeyCash bonus, l'accès au Compte d'un autre membre, ou la création ou l'utilisation du ou des Programmes à des fins non individuelles – ou d'autres violations des présentes Conditions générales d'utilisation (collectivement, « **Activité inappropriée** »), nous pouvons, après vous avoir informé au préalable, sauf lorsque la loi nous l'interdit (par exemple, dans le cadre d'une enquête policière ou judiciaire), fermer ou geler votre Compte immédiatement et suspendre les Avantages du programme, et si une telle Activité inappropriée est avérée, vous pouvez perdre vos OneKeyCash accumulés, vos Récompenses et vos Avantages du programme. Si vous avez mené la moindre Activité inappropriée, nous nous réservons le droit d'entreprendre toutes les actions légales nécessaires. De plus, vous pourrez être tenu responsable des pertes d'ordre financier à l'égard d'EI, y compris les frais de justice ainsi que les dommages et intérêts, et vous ne serez plus autorisé à l'avenir à participer aux Programmes. Les Réservations éligibles ou les Récompenses dont on découvre qu'elles sont liées à une Activité inappropriée verront leurs OneKeyCash supprimés, et le Compte associé à cette activité sera gelé pour empêcher toute nouvelle activité de gain ou d'utilisation de OneKeyCash. Pour contester le gel, l'exclusion ou la résiliation d'un Compte, la suppression de OneKeyCash ou la confiscation de Récompenses, veuillez contacter l'Assistance clientèle de la Marque participante concernée à l'adresse suivante :

[Centre d'aide Expedia](#)

## **13. Réclamations**

Nous avons à cœur de satisfaire nos clients. Si vous avez un problème ou une réclamation, nous aimerions essayer d'y remédier. Mais si nous n'y parvenons pas, vous pouvez faire valoir vos droits comme expliqué dans cette section.

Vous acceptez de nous donner la possibilité de résoudre tout litige ou réclamation lié de quelque manière que ce soit au Programme, à toute interaction avec des agents de l'assistance clientèle, à

tout service ou produit fourni, à toute déclaration faite par nous ou notre Déclaration sur la protection des données (« **Réclamations** ») en contactant l'Assistance clientèle de la Marque participante concernée. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre vos Réclamations dans un délai de 30 jours, vous pouvez saisir les tribunaux, comme indiqué ci-dessous.

Assistance clientèle :

[Centre d'aide Expedia](#)

Toute Réclamation sera tranchée par les tribunaux compétents en France.

#### **14. Limitation de responsabilité**

Bien que nous nous efforcions de prendre des mesures commercialement raisonnables pour garantir que le ou les Programmes se déroulent comme prévu, vous acceptez que nous ne soyons pas responsables des erreurs, des inexactitudes ou d'autres problèmes susceptibles d'entraver votre participation aux Programmes, sauf et uniquement dans la mesure où nous en sommes directement responsables. Vous comprenez également que ni nos Prestataires de voyages ni nos partenaires promotionnels ne sont affiliés aux Programmes ou responsables de leur administration.

Sous réserve des limitations énoncées dans les présentes Conditions générales d'utilisation, vous acceptez en outre que EG, ses affiliés, ses Prestataires de voyages, ses partenaires promotionnels et chacun de leurs membres, directeurs, employés et agents (collectivement, les « **Parties exonérées** ») ne soient pas responsables des pertes découlant du ou des Programmes ou liées à ceux-ci (y compris, par exemple, toute utilisation du ou des Programmes et/ou tout retard ou impossibilité d'utiliser le ou les Programmes) dès lors que :

(i) lesdites pertes n'étaient pas raisonnablement prévisibles à la fois par vous et par nous au moment de l'inscription aux Programmes ;

(ii) vous n'avez pas réellement subi ou encouru lesdites pertes ; et

(iii) lesdites pertes n'ont pas été causées par un manquement à nos obligations stipulées dans les présentes Conditions générales d'utilisation ou par un manquement à notre obligation de diligence et de compétence raisonnables.

Sous réserve des limitations énoncées dans les présentes Conditions générales d'utilisation, les Parties exonérées ne peuvent en aucun cas être tenues responsables des pertes commerciales et/ou des pertes subies par les non-consommateurs, y compris (sans s'y limiter) les pertes de bénéfiques ou les pertes de revenus.

Aucune disposition des présentes Conditions générales d'utilisation ne limite ou n'exclut notre responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels causés par notre négligence, en cas de fraude, de déclaration frauduleuse ou de négligence grave, ou pour toute autre responsabilité qui ne peut être légalement exclue ou limitée en vertu du droit applicable, y compris le droit de la consommation.

#### **15. Protection des données**

La protection de vos données est primordiale pour nous.

En vous inscrivant aux programmes, vous reconnaissez avoir lu et accepté le traitement de vos données personnelles par nos soins, conformément aux lois applicables en matière de protection des données et à notre Déclaration sur la protection des données. Veuillez consulter notre Déclaration complète sur la protection des données pour plus d'informations sur les données personnelles que nous recueillons à votre sujet, comment et pourquoi nous les traitons, les garanties mises en place pour les protéger, à qui nous pouvons les divulguer, vos droits et qui contacter pour toute réclamation ou question :

Déclaration sur la protection des données d'Expedia - [Déclaration sur la protection des données](#)

## **16. Généralités**

Les Conditions générales d'utilisation qui figurent actuellement sur le site Web sont disponibles ci-après : [Conditions générales d'utilisation](#), s'appliqueront jusqu'au 25 août 2025 (ou à une date ultérieure qui vous sera notifiée) et remplaceront toutes les versions précédentes des présentes Conditions générales d'utilisation, à l'exception de ce qui est indiqué dans le paragraphe ci-dessous. Ces nouvelles Conditions générales d'utilisation mises à jour entreront en vigueur le 26 août 2025 ou à une date ultérieure qui vous sera notifiée.

Veuillez noter que si les présentes Conditions générales d'utilisation changent entre le moment où vous avez fait une Réservation éligible et le moment où la Réservation éligible est Effectuée, la version des Conditions générales d'utilisation en vigueur au moment où la Réservation éligible a été faite prévaudra.

Si une clause quelconque des présentes Conditions générales d'utilisation est jugée non valable, illégale ou inapplicable aux termes de la loi en vigueur, la validité, la légalité et la force exécutoire des autres clauses resteront applicables et de plein effet. Tout manquement ou retard de notre part à faire appliquer une clause des présentes Conditions générales d'utilisation à quelque moment que ce soit ne constitue en aucun cas une renonciation à son application future ni à celle des autres clauses.

Les [Conditions d'utilisation d'Expedia](#) et (le cas échéant) les conditions d'utilisation affichées sur la Marque participante s'appliqueront en plus des présentes Conditions générales d'utilisation.

Les présentes Conditions générales d'utilisation (et les autres conditions générales, quelles qu'elles soient, mentionnées dans les présentes) constituent l'intégralité de l'accord entre vous et nous concernant les Programmes et remplacent toutes les communications et propositions antérieures ou contemporaines entre vous et nous, qu'elles soient électroniques, orales ou écrites, au sujet des Programmes.

## **17. Loi applicable**

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont régies par les lois spécifiées dans les [Conditions d'utilisation](#).

## **18. Conditions d'Expedia**

### **18.1 Définitions d'Expedia**

« **Effectué** » signifie que le Membre, ou les autres voyageurs ayant fait l'objet d'une réservation sur le Compte, doivent avoir séjourné dans l'Hôtel éligible ou l'Hébergement de location éligible,

avoir pris le Vol éligible, utilisé la Voiture éligible, utilisé le(s) billet(s) pour l'Activité éligible ou avoir achevé la Formule éligible.

« **Hébergement de location éligible** » désigne toute réservation indépendante d'un hébergement de location de vacances éligible, réalisée par un Membre auprès d'une Marque participante, qui est ensuite Effectuée.

« **Activité éligible** » désigne toute activité indépendante et tout Transport terrestre réservés par un Membre auprès d'une Marque participante, qui sont ensuite Effectués.

« **Réservation éligible** » désigne toute réservation Effectuée par un Membre auprès d'une Marque participante pour un Hébergement de location éligible, une Activité éligible, une Voiture éligible, un Vol éligible, un Hôtel éligible ou une Formule éligible, qui est ensuite Effectuée.

« **Voiture éligible** » désigne toute location de voiture indépendante réservée par un Membre auprès d'une Marque participante, qui est ensuite Effectuée.

« **Vol éligible** » désigne tout vol indépendant réservé par un Membre auprès d'une Marque participante, qui est ensuite Effectué, mais qui ne comprend pas d'éléments non inclus dans le tarif, tels que le choix de sièges ou les bagages.

« **Hôtel éligible** » désigne toute réservation d'hébergement indépendant, hors Hébergement de location éligible, par un Membre auprès d'une Marque participante, qui est ensuite Effectuée.

« **Formule éligible** » désigne toute réservation prépayée hôtel + vol, hôtel + voiture, hôtel + vol + voiture, vol + hôtel + activité, vol + voiture et hôtel + vol + voiture + activité par un Membre auprès d'une Marque participante, qui est ensuite Effectuée.

« **Composant de voyage éligible** » désigne l'un des éléments suivants : Activité éligible, Hébergement de location éligible, Voiture éligible, Vol éligible ou Hôtel éligible.

« **Expedia** » désigne le site Expedia France ou la version mobile du site et toute application mobile associée.

« **Transport terrestre** » fait partie d'une Activité éligible et désigne le transport terrestre réservé par un Membre sur [Recherchez un transport aéroport](#) qui est ensuite Effectué.

« **Programme** » désigne le programme de fidélité One Key disponible sur Expedia.

## **18.2 Gain de OneKeyCash**

Sous réserve de la section 4, après avoir réalisé une Réservation éligible, le nombre escompté de OneKeyCash et d'Éléments de voyage devant être attribués sera placé sous le statut « En attente ». Vous gagnerez des OneKeyCash sur une partie de la Récompense si celle-ci est partiellement payée avec des OneKeyCash.

### **Gain de OneKeyCash de base**

Les OneKeyCash de base peuvent être gagnés en effectuant une Réservation éligible auprès d'une Marque participante, comme indiqué ci-dessous.

### **Vols éligibles**

Sous réserve de la section 4, obtenez 0,2 % en OneKeyCash pour 1 € dépensé sur les réservations de Vol éligible réalisées auprès d'une Marque participante.

### **Réservations éligibles (autres que des vols)**

Sous réserve de la section 4, gagnez 1 % en OneKeyCash en tant que Membre Blue et 2 % en tant que Membre Silver, Gold or Platinum pour 1 € dépensé (à l'exclusion de tout Frais de service voyageur applicable) sur les Réservations éligibles suivantes :

- Hôtels éligibles
- Hébergements de location éligibles
- Activités éligibles
- Formules éligibles
- Voitures éligibles

### **Réservations non éligibles**

Les achats autres que ceux expressément mentionnés ci-dessus sont **non** éligibles pour gagner des OneKeyCash ou des Éléments de voyage. Ceux-ci concernent, sans toutefois s'y limiter :

- Réservations effectuées grâce au lien « Groupes et réunions » d'une Marque participante
- Assurance
- Vols réservés directement via le site Web d'une compagnie aérienne, même si votre recherche de vol initiale a été effectuée sur une Marque participante
- Produits de tarification

#### **18.2.1 OneKeyCash sur l'Inventaire privilégié**

L'Inventaire privilégié comprend des hébergements « VIP Access » indépendants, il est susceptible d'être modifié à tout moment et il sera affiché, le cas échéant, en fonction de votre recherche, accompagné des conditions générales d'utilisation supplémentaires (le cas échéant) (« **Inventaire privilégié** »).

Sous réserve de la section 4, les offres OneKeyCash bonus qui sont des offres OneKeyCash sur l'Inventaire privilégié seront attribuées aux taux suivants, incluant les taux de gain de OneKeyCash de base, en fonction du Statut du Membre au moment de la réservation :

- Membres Blue : pas de OneKeyCash sur l'Inventaire privilégié accordé sur les Réservations éligibles.
- Membres Silver : 3 % gagnés en OneKeyCash pour 1 € dépensé (à l'exclusion de tout Frais de service voyageur applicable) sur une Réservation éligible
- Membres Gold : 5 % gagnés en OneKeyCash pour 1 € dépensé (à l'exclusion de tout Frais de service voyageur applicable) sur une Réservation éligible
- Membres Platinum : 6 % gagnés en OneKeyCash pour 1 € dépensé (à l'exclusion de tout Frais de service voyageur applicable) sur une Réservation éligible.

Pour que les OneKeyCash sur l'Inventaire privilégié en attente deviennent disponibles, la Réservation éligible doit être Effectuée. Ils seront alors disponibles sur votre Compte en fonction des périodes indiquées dans le tableau Affichage/Réconciliation de la section 18.3. Les offres OneKeyCash sur l'Inventaire privilégié ne s'appliquent pas sur les réservations modifiées. Vous n'obtiendrez pas d'Éléments de voyage supplémentaires pour les offres OneKeyCash sur

l'Inventaire privilégié.

Comme pour toutes les catégories de OneKeyCash, les OneKeyCash sur l'Inventaire privilégié sont à caractère promotionnel et n'ont pas de valeur monétaire. Ils ne peuvent en aucun cas être transférés à un autre Membre ou échangés contre des espèces.

### 18.3 Affichage/Réconciliation des OneKeyCash et des Éléments de voyage

Consultez le tableau ci-dessous pour connaître le délai nécessaire pour que les OneKeyCash et les Éléments de voyage passent du statut « en attente » au statut « disponible ».

Réservations éligibles	Délai de confirmation des OneKeyCash et des Éléments de voyage
Hôtel payé au moment de la réservation (« Payer maintenant »)	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation éligible soit Effectuée
Hôtel payé au moment du séjour (« Payer plus tard »)	Jusqu'à 35 jours après que la Réservation éligible soit Effectuée
Hébergement de location	Jusqu'à 35 jours après que la Réservation éligible soit Effectuée
Vols	Jusqu'à 10 jours après que la Réservation éligible soit Effectuée
Formules	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation éligible soit Effectuée
Voiture (« Payer maintenant »)	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation éligible soit Effectuée
Voiture (« Payer plus tard »)	Jusqu'à 90 jours après que la Réservation éligible soit Effectuée
Activités	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation éligible soit Effectuée

### 18.4 Expiration des OneKeyCash

Sous réserve du paragraphe ci-dessous, les OneKeyCash de base et sur l'Inventaire privilégié accumulés sur votre compte n'expireront pas tant que vous effectuez une Réservation éligible ou bénéficiez d'une Récompense auprès d'une Marque participante sur votre compte au moins une fois tous les dix-huit (18) mois. En l'absence d'une telle activité, tous les OneKeyCash de base et bonus accumulés sur votre compte expireront et ne pourront être réactivés. Les OneKeyCash bonus peuvent avoir un délai d'expiration différent, veuillez vérifier les conditions générales

d'utilisation spécifiques à l'offre pour les détails.

Les OneKeyCash obtenus par la conversion des Points Expedia Rewards conserveront les dates d'expiration originales, à moins qu'une Réservation éligible ou une Récompense ne soit effectuée auprès d'une Marque participante sur votre Compte après que ces Conditions soient entrées en vigueur, auquel cas le paragraphe ci-dessus s'appliquera.

## **18.5 Utilisation des OneKeyCash**

### **18.5.1 Utilisation de OneKeyCash pour réserver un vol**

Sous réserve des exclusions générales énoncées à la section 6 ci-dessus, les OneKeyCash peuvent être utilisés pour la réservation de vols proposés par les compagnies aériennes ainsi que les produits d'assurance associés éligibles. Pour réserver un vol en utilisant des OneKeyCash, vous devez disposer de suffisamment de OneKeyCash disponibles pour couvrir le coût total du vol réservé, y compris les taxes et les frais. Les OneKeyCash ne peuvent pas être utilisés pour payer des éléments non inclus dans le tarif, tels que le choix de siège ou les bagages, ils ne peuvent pas être utilisés pour payer des changements de réservation de vol. Si vous ne voyez pas la possibilité d'utiliser des OneKeyCash sur la page de paiement, cela indique que : vous n'avez pas assez de OneKeyCash pour couvrir le coût total du vol, vous avez ajouté des éléments supplémentaires à acheter tels que le choix de siège ou les bagages, et/ou le vol n'est pas éligible pour une Récompense, il est donc inéligible pour l'utilisation de OneKeyCash sur cette réservation. Les vols ne doivent pas nécessairement être aller-retour, les vols aller simple ainsi que les vols à destination et en provenance d'aéroports différents sont autorisés. Il n'est pas possible d'effectuer une réservation temporaire sur une réservation de vol utilisant des OneKeyCash. Seul le Membre peut utiliser les OneKeyCash pour réserver un vol avec son Compte, mais la réservation de vol utilisant des OneKeyCash peut être faite au nom du Membre ou de toute autre personne désignée par le Membre.

### **18.5.2 Utilisation de OneKeyCash pour réserver un hôtel**

Sous réserve des exclusions générales énoncées à la section 6 ci-dessus, vous pouvez utiliser des OneKeyCash disponibles pour payer l'intégralité ou une partie du coût d'un hôtel de type « Payer maintenant ». Les OneKeyCash ne peuvent être utilisés que lorsque le paiement est effectué auprès d'une Marque participante au moment de la réservation et que l'option « Payer maintenant » est présentée. Les OneKeyCash peuvent être utilisés pour une assurance lorsque l'utilisation est faite auprès d'un hôtel de type « Payer maintenant » tel que décrit dans le présent paragraphe.

### **18.5.3 Utilisation de OneKeyCash pour réserver une location de vacances**

Sous réserve des exclusions générales énoncées à la section 6 ci-dessus, vous pouvez utiliser des OneKeyCash disponibles pour payer l'intégralité ou une partie du coût d'une location de vacances participante. Les OneKeyCash ne peuvent pas être utilisés pour un dépôt de garantie. Lors d'une demande de réservation, les OneKeyCash sont uniquement utilisés pour payer l'intégralité ou une partie du coût de la location de vacances participante une fois que la réservation a été confirmée. Les OneKeyCash ne peuvent pas être utilisés pour toutes les locations de vacances, veuillez consulter la page des détails de la location de vacances pour connaître les conditions d'éligibilité.

### **18.5.4 Utilisation de OneKeyCash pour réserver une voiture**

Sous réserve des exclusions générales énoncées à la section 6 ci-dessus, vous pouvez utiliser des OneKeyCash disponibles pour payer l'intégralité ou une partie du coût d'une location de voiture de type « Payer maintenant » ainsi que les produits d'assurance associés éligibles. Les OneKeyCash ne peuvent pas être utilisés lorsqu'une partie ou la totalité du coût doit être payée directement au Prestataire de voyages.

### 18.5.5 Utilisation de OneKeyCash pour réserver une activité

Sous réserve des exclusions générales énoncées à la section 6 ci-dessus, vous pouvez utiliser des OneKeyCash disponibles pour payer l'intégralité ou une partie du coût d'une activité de type « Payer maintenant ».

### 18.6 Statuts d'adhésion

Un Élément de voyage ne sera attribué que si le Composant de voyage éligible de la Réservation de statut éligible est de 20 € ou plus (hors taxes, hors frais et après l'application de tout bon de réduction et de tout OneKeyCash à la réservation).

Les réservations éligibles pour l'obtention d'un statut supérieur auprès d'Expedia sont indiquées ci-dessous.

#### Réservations de statut éligibles

Vols	1 Élément de voyage pour un Vol éligible lorsque chaque billet (un billet aller-retour avec d'éventuelles escales est considéré comme 1 Élément de voyage, un billet multide destination est considéré comme 1 Élément de voyage pour chaque segment) de l'itinéraire de vol réservé est utilisé
Hôtel	1 Élément de voyage pour un Hôtel éligible par chambre et par nuitée Effectuée
Hébergement de location	1 Élément de voyage pour un Hébergement de location éligible par nuitée Effectuée
Voiture	1 Élément de voyage pour une Voiture éligible par jour de location de voiture Effectué
Activités	1 Élément de voyage pour une Activité éligible pour chaque billet une fois l'activité Effectuée. Lorsque l'Activité éligible est le Transport terrestre, 1 Élément de voyage pour un aller-retour Effectué
Formule	1 Élément de voyage pour un Composant de voyage éligible effectué comme indiqué dans ce tableau