

Fonctionnement de notre ordre de tri

Notre objectif est de vous communiquer le plus rapidement possible des résultats hautement pertinents lors de votre recherche. Nous optimisons constamment notre prestation pour trier efficacement un volume élevé d'options de voyage, afin que vous puissiez trouver ce que vous cherchez.

Voici les principaux critères que nous utilisons pour présenter nos premiers résultats. Il est possible que nous fournissions tous les services de voyage énumérés ci-dessous ou seulement certains d'entre eux.

Hébergement

Nous vous présentons une liste d'offres pertinentes et concurrentielles en fonction d'une série de critères, notamment :

- le lieu (indiqué dans votre recherche);
- les offres ou les prix d'un hébergement par rapport à d'autres offres ou prix sur notre site;
- les offres ou les prix d'un hébergement par rapport à ses offres ou à ses prix passés sur nos sites (s'agit-il d'une bonne affaire sur notre plateforme, compte tenu des dates de votre voyage?);
- la mesure dans laquelle les prix, les offres et la disponibilité des chambres d'un hébergement sont concurrentiels sur notre plateforme par rapport à d'autres sites;
- les notes des clients et le nombre d'avis (pour les hébergements qui sont nouveaux sur notre site ou ceux qui ont un faible nombre d'avis, nous pouvons utiliser les notes des clients [dont nous ne confirmons pas la véracité] laissées sur d'autres sites de voyage largement utilisés);
- le nombre des réservations passées de l'hébergement;
- en ce qui concerne les propriétés de vacances, le temps de réponse des hôtes, le taux d'acceptation des réservations, le statut d'hôte de choix, la durée du séjour et la disponibilité des réservations instantanées.

Nos résultats tiennent également compte de l'expérience des anciens clients, notamment :

- les notes des clients concernant la propreté, le personnel et le service, l'état et les commodités de l'hébergement;
- la disponibilité de l'hébergement sur notre plateforme;
- le taux d'annulation de l'hébergement, le taux de relogement des clients et le taux de remboursement.

Nous tenons compte aussi du montant que nous percevons lorsque vous réservez un séjour dans un hébergement. Il s'agit de l'un des critères pris en considération pour déterminer l'ordre relatif des hébergements proposant des offres semblables dans nos résultats de recherche. Cela comprend les commissions sur l'hébergement et la rémunération sur les réservations, y compris la rémunération reçue de notre programme Accelerator pour les partenaires (qui permet aux partenaires d'augmenter temporairement leur rémunération en échange d'une visibilité accrue parmi des hébergements semblables). Notre rémunération nous récompense pour le rôle que nous jouons en publiant l'hébergement sur notre site et en facilitant la réservation et votre séjour dans l'hébergement. Lorsque nous affichons des hébergements proposant des offres semblables, nous pouvons présenter les hébergements qui offrent une commission ou une rémunération plus

élevée plus haut dans la liste des résultats de recherche par rapport aux hébergements qui en offrent moins.

La commission et la rémunération ne sont pas un critère pris en considération pour déterminer l'ordre relatif des hébergements sur nos sites Vrbo, FeWo-direkt, Abritel, Stayz et Bookabach.

Vols

Nous vous présentons une liste d'offres pertinentes et concurrentielles correspondant à votre recherche en fonction d'une série de critères, notamment:

- le prix du vol par rapport aux autres vols disponibles sur notre site qui correspondent à votre recherche (par exemple, s'il s'agit d'une bonne affaire sur notre plateforme pour votre période de voyage);
- la durée du voyage, le nombre de voyageurs, la date et l'heure de départ et la date et l'heure de retour, la durée du vol, le nombre de segments, la durée des escales et le jour de la recherche et de la réservation (c'est-à-dire que nous essayons de vous montrer les vols qui correspondent le mieux à vos besoins ou qui sont les plus pratiques par rapport à votre recherche);
- les aéroports de départ et d'arrivée;
- les préférences des clients que nous déduisons des recherches, des réservations et des clics effectués sur notre site Web relativement aux offres de vol.

Nous pouvons également personnaliser les résultats en fonction de vos besoins, notamment en tenant compte des préférences que nous avons déduites de votre activité sur notre site Web (par exemple, pour une compagnie aérienne particulière) ou en examinant les services de voyage sur lesquels vous avez cliqué précédemment sur notre site Web durant la même session sur votre navigateur ou dans l'application, à partir du même appareil ou lors de visites antérieures.

Nous ne faisons pas profiter les compagnies aériennes qui offrent une commission ou une rémunération plus élevée d'une meilleure position dans la liste des résultats de recherche.

Voitures

Les résultats sont classés par prix et selon d'autres critères tels que le nombre de réservations d'une offre à ce jour, les avis des clients, la catégorie ou le type de voiture et le lieu de prise en charge par rapport à votre lieu d'arrivée.

Croisières

Les résultats de recherche sont classés en fonction de certains critères, comme les évaluations du croisiériste, les évaluations du navire, le prix par jour, l'évaluation du port d'origine, l'évaluation de la destination, la durée de la croisière et la période de réservation.

Activités

Les résultats sont classés en fonction de critères tels que le prix et les réductions, les recherches précédentes des clients, l'emplacement (y compris la distance par rapport aux options d'hébergement), le nombre de réservations, les évaluations et les recherches locales.

Recherches combinées et forfaits vacances

Les résultats sont classés selon les critères décrits ci-dessus pour chaque service individuel, sauf indication contraire sur la page des résultats de recherche. Par exemple, nous pouvons parfois afficher des forfaits vacances personnalisables dont vous pourrez modifier les éléments qui les composent.

Publicité

Les fournisseurs de voyages peuvent également payer pour afficher de la publicité sur notre site, y compris dans nos résultats de recherche. Toute annonce achetée directement pour figurer à un endroit donné de nos résultats de recherche sera clairement identifiée comme une « publicité » ou l'équivalent, afin de pouvoir être différenciée des autres annonces.

En savoir plus sur les résultats de recherche

Nous avons choisi les critères mentionnés ci-dessus pour chaque type de service de voyage, car nous pensons qu'ils sont informatifs et importants pour aider les gens à choisir les services de voyage qui répondent au mieux à leurs besoins et qu'ils tendent à être des indicateurs précieux des expériences client positives concernant les services de voyage en question.

En plus des résultats de recherche initiaux que nous affichons, nous proposons d'autres options de tri et d'autres filtres pour vous aider à hiérarchiser les résultats et à trouver ceux qui vous conviennent le mieux. Nos autres options de tri suivent les mêmes critères que nous avons mentionnés ci-dessus, mais vous permettent d'affiner votre recherche (tri en priorisant les prix bas, les prix réservés aux membres, les notes des clients élevées, la proximité du centre-ville ou les hébergements ayant un nombre élevé d'étoiles). Vous pouvez également filtrer selon les caractéristiques ou les commodités qui vous intéressent pour trouver les meilleurs hébergements pour vous.

Nous pouvons également adapter les résultats à vos besoins, notamment :

- - en consultant les services de voyage sur lesquels vous avez cliqué ou que vous avez réservés précédemment sur notre site à partir du même navigateur ou de la même session d'application, ou à partir du même appareil ou lors de visites antérieures (c'est-à-dire que nous pouvons épingler ou afficher des hébergements sur lesquels vous avez cliqué ou que vous avez réservés précédemment, ou des hébergements semblables);
 - en consultant les préférences que vous avez exprimées en interagissant précédemment avec notre site;
 - en nous reportant à votre statut dans un programme de fidélité;
 - en prenant en compte votre localisation approximative.

Pour vous offrir la meilleure expérience de recherche possible, nous nous réservons le droit :

- d'afficher un éventail d'options, mais pas toutes les options de réservation possibles, pour certaines destinations (à savoir les destinations avec une haute disponibilité), sachant que vous pouvez toujours faire défiler ou charger plus d'hébergements dans l'éventail affiché;
- d'afficher temporairement les nouvelles annonces d'hébergements plus haut dans les résultats de recherche afin de promouvoir la visibilité et de montrer la variété de nos offres et de nos options;
- d'exécuter des tests limités susceptibles de modifier temporairement la façon dont nous affichons les résultats de recherche;

- d'afficher les résultats de recherche et de les classer différemment sur nos applications mobiles et nos sites Web (en tenant compte des différences d'affichage et des différentes préférences des voyageurs lors de la réservation sur différents appareils).