

# VrboCare™ (Précédemment Book with Confidence Guarantee)

Mise à jour : le 31 Octobre 2025

Quand vous (« Vous ») réservez une propriété locative annoncée sur [www.vrbo.com/fr-ca](http://www.vrbo.com/fr-ca) qui est expressément acceptée par vous et l'Annonceur (« Annonceur ») (une « Réservation ») et que vous faites cette Réservation par le biais de la caisse de Vrbo, Vous êtes protégé par VrboCare™ (le « Programme ») en supposant que Vous remplissez tous les autres critères d'admissibilité énumérés dans les présentes Conditions générales (les « Conditions »). En faisant une Réservation par l'intermédiaire de la caisse de Vrbo, Vous acceptez et êtes soumis aux présentes Conditions et êtes ci-après dénommé un « Voyageur protégé ».

Comme détaillé et défini ci-dessous, le Programme offre une protection contre ce qui suit : (i) Fraude sur Internet ; (ii) Refus d'entrée Injustifié; (iii) Fausse déclaration; et (iv) Perte de dépôt Injustifiée (les « Incidents protégés »).

## 1. Lignes directrices générales du Programme.

Vous êtes admissible au Programme si vous faites toutes les choses suivantes :

- Réserver un immeuble locatif de vacances annoncé sur (collectivement, les « Site Vrbo »); et
- Réserver par le biais de la caisse du Site; et
- Payer pour la Réservation à l'aide d'une méthode acceptable de paiement tel qu'expliqué ci-dessous.

Vous recevrez la protection accordée en vertu du Programme si l'une des actions suivantes se produit :

- Vous subissez une perte de fonds suite à un Incident protégé (une « Perte »);
- Vous avisez Vrbo (« Vrbo, » « Nous », « Notre », « Nos ») de votre perte, dans les délais requis énoncés ci-dessous;
- Le remboursement vous est refusé pour votre perte de fonds provenant de (i) l'Annonceur de la propriété locative (l' « Annonceur ») et (ii) votre banque, le fournisseur de paiement ou votre émetteur de carte de crédit (le cas échéant); et
- Vous soumettez un Formulaire de demande de remboursement "VrboCare" complété (le « Formulaire de demande de remboursement ») dans les délais requis énoncés ci-dessous.

## 2. Protections offertes.

Sous réserve des restrictions et limitations énoncées dans les présentes Conditions, le Programme offre les protections suivantes pour les Voyageurs protégés qui souffrent d'une perte due à un Incident protégé. La protection particulière (ou une combinaison de protections) offerte à un Voyageur protégé est soumise au type d'Incident protégé, au montant de la Perte, à la capacité d'atténuer cette Perte et à Notre discrétion raisonnable :

- **Hébergement alternatif.**
- **Réserver une autre propriété.**
- **Remboursement de la Perte.**

## 3. Incidents Protégés.

Voici les incidents contre lesquels un Voyageur protégé est protégé:

(a) « Fraude sur Internet » est définie comme un acompte ou un paiement par un Voyageur protégé pour une location de vacances qui est annoncée sur un Site de Vrbo si : (i) Vrbo a déterminé que le dépôt ou le paiement a été fait à une personne autre que l'Annonceur qui a compromis ou pris en charge le courriel ou le compte Vrbo de l'Annonceur et qui s'est présenté comme l'Annonceur au voyageur afin d'induire un tel paiement; (ii) Vrbo a déterminé qu'un paiement a été fait à l'Annonceur et est maintenant injustement retenu en ce sens que l'Annonceur omet ou refuse de retourner le paiement lorsqu'un remboursement est dû conformément aux conditions du contrat de location après que le Voyageur protégé a correctement annulé la Réservation; ou (iii) cette inscription est jugée frauduleuse par la suite; toutes ces déterminations sont faites à notre discrétion absolue et raisonnable discrétion.

(b) « Refus d'entrée injustifié » signifie qu'un Voyageur protégé a effectué un dépôt (si nécessaire) et/ou le paiement intégral (si nécessaire) à un Annonceur pour une propriété locative qui est annoncée sur un Site de Vrbo mais que (i) le Voyageur protégé est injustement refusé l'accès à la propriété en question au début ou pendant la durée de la location qui résulte d'un acte intentionnel ou injustifié de l'Annonceur, et que (ii) le dépôt ou le paiement (ou une partie appropriée de celui-ci) du Voyageur protégé n'est pas remboursé et est injustement retenu par l'Annonceur. Un exemple de cet Incident protégé comprend lorsque l'Annonceur « loue en double » la propriété en question à deux ou plusieurs voyageurs pour une même période de temps.

(c) « Fausse déclaration matérielle » signifie que (i) un Voyageur protégé a effectué un dépôt (si nécessaire) et le paiement intégral à un Annonceur pour une propriété locative qui est annoncée sur un Site de Vrbo; (ii) dans les douze (12) heures suivant la première visite de la propriété en question au premier jour de la période de location, le Voyageur protégé quitte la propriété louée et refuse d'occuper la propriété louée en raison de la Non-conformité matérielle (tel que définie ci-dessous) de la propriété de location par rapport à la description de l'annonce sur le Site de Vrbo; (iii) le dépôt ou le paiement du Voyageur

protégé n'est pas remboursé ou est retenu de manière injustifiée par l'Annonceur, et (iv) l'existence de la Non-conformité matérielle de la propriété de location est par la suite confirmée par Nous, à Notre discréction raisonnable.

« Non-conformité matérielle » est définie comme (i) des défauts matériels dans la propriété en question qui ne figurent pas dans l'annonce et qui sont d'une telle ampleur et étendue qu'une occupation sous des conditions normales d'utilisation est impossible, tel que noté et documenté par un Voyageur protégé et/ou (ii) la défaillance matérielle ou l'absence totale de biens ou de services ou d'installations qui font partie de la propriété en question qui ont été décrits dans l'annonce et qui constituaient une incitation réelle et matérielle à la location de la propriété en question par le Voyageur protégé, tel que noté et documenté par un Voyageur protégé. Pour éviter tout doute et en plus des restrictions et limitations générales décrites ailleurs dans ces Conditions, le terme « Non-conformité matérielle » N'INCLUT PAS le refus d'un Voyageur protégé de prendre possession des locaux loués découlant de ou en raison des éléments suivants (i) la propreté de la propriété locative; (ii) des défauts mineurs ou sans importance de la propriété en question en ce qui concerne la description dans l'annonce, y compris, sans s'y limiter, des différences à l'égard de : (1) l'orientation réelle de la propriété en question; (2) la superficie habitable globale réelle de la propriété en question différant de manière négligeable avec la description dans l'annonce; et (3) un défaut temporaire à l'intérieur de la propriété en question ou services connexes (telles que la défaillance de la climatisation, l'Internet, le téléphone, le gril, le bain à remous ou la piscine).

(d) « Perte de dépôt injustifiée » veut dire que la Perte encourue par un Voyageur protégé découlant d'un différend entre un Voyageur protégé et un Annonceur d'une propriété locative qui est annoncée sur un Site de Vrbo impliquant un dépôt qui, à l'issue du séjour du Voyageur protégé est, dans Notre jugement seul et raisonnable, injustement retenu par l'Annonceur en violation de l'accord de location applicable.

#### **4. Exemples de Pertes non protégées.**

Ce qui suit sont des exemples de Pertes de fonds contre lesquelles le Programme NE protège PAS, tel que déterminé dans Notre jugement seul et raisonnable:

- DES DOMMAGES AUTRES QUE LES MONTANTS EFFECTIVEMENT PAYÉS OU DÉPOSÉS AUPRÈS DE L'ANNONCEUR, Y COMPRIS TOUTE PERTE INDIRECTE, PERTE D'OCCASION, PERTE DE FRAIS DE DOUANES, AUTRES PÉNALITÉS CONTRACTUELLES, FRAIS D'AVION, FRAIS DE TRANSPORT OU TOUT AUTRE COÛT OU DÉPENSE.
- DES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, PUNITIFS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS OU CONSÉCUTIFS, DÉCOULANT DE OU D'UNE MANIÈRE QUELCONQUE RELIÉS À VOTRE ACCÈS, À L'AFFICHAGE OU À L'UTILISATION DES SITE VRBO, OU AVEC LE RETARD OU L'IMPOSSIBILITÉ D'ACCÉDER, D'AFFICHER OU D'UTILISER DES SITES DE VRBO.
- Les paiements effectués à un Annonceur pour une Réservation qui n'est pas effectuée par l'intermédiaire de la caisse de Vrbo.
- Les dépôts ou les paiements pour une location de vacances qui ne sont pas remboursés ou retournés parce que le Voyageur protégé ne respecte pas les politiques de l'Annonceur, est en violation de l'accord de location ou de ce qui est autrement autorisé ou permis dans le contrat de location.
- Les paiements ou dépôts effectués à tout Annonceur par espèces ou par chèque libellé à la trésorerie.
- Toute perte de quelque nature que ce soit que Nous croyons, selon Notre jugement raisonnable, résulte du fait que le Voyageur protégé et l'Annonceur agissent de concert pour abuser du Programme.
- Toute perte de fonds qui est causée par ou résulte d'événements de force majeure qui sont considérés comme hors du contrôle de l'Annonceur, tels que les phénomènes météorologiques, les catastrophes naturelles ou de construction.
- Toute perte de fonds n'impliquant pas un Incident protégé.

#### **5. Exigences de procédure.**

Afin d'obtenir un remboursement pour un sinistre couvert par le Programme, un Voyageur protégé doit être conforme aux exigences énoncées ci-dessous. Le non-respect de ces exigences ou la prise de toute action qui entrave la capacité de Vrbo ou le droit d'atténuer la Perte, ou toute affirmation fausse ou trompeuse à l'égard d'une demande de remboursement faite par tout Voyageur protégé peut annuler l'admissibilité du Voyageur protégé au titre du remboursement en vertu du Programme.

(a) **Preuve de refus de rétrofacturation.** Dès qu'un Voyageur protégé est mis au courant d'une Perte, le Voyageur protégé doit immédiatement communiquer avec la banque, le fournisseur de paiement ou l'émetteur de carte de crédit (le cas échéant) pour demander le recouvrement ou le remboursement des fonds du Voyageur protégé (une «Rétrofacturation»). Un Voyageur protégé n'a droit au remboursement en vertu du Programme que si la banque, le fournisseur de paiement ou l'émetteur de carte de crédit (le cas échéant) rejette la demande d'un Voyageur protégé pour une Rétrofacturation. À Notre demande, un Voyageur protégé doit fournir une preuve écrite qu'il ou elle a communiqué avec la banque, le fournisseur de paiement ou l'émetteur de carte de crédit (le cas échéant) et qu'une demande de Rétrofacturation a été refusée. Pour atténuer la Perte, un Voyageur Protégé est obligé d'accepter n'importe quel règlement ou paiement partiel de la banque, du fournisseur de paiement ou de l'émetteur de carte de crédit (le cas échéant), mais peut encore être admissible à un remboursement supplémentaire en vertu du Programme, jusqu'à concurrence du montant total de la Perte.

(b) **Preuve d'identité.** Un Voyageur protégé doit fournir une preuve écrite de son identité (p. ex., une copie de passeport, un permis de conduire, des factures de services publics, des informations de carte de crédit, etc.) que Nous pouvons demander à Notre discréction absolue. Étant donné que Nous allons potentiellement faire un remboursement monétaire, Nous pouvons demander une ou plusieurs formes de preuve d'identité. Une décision concernant la validité de ces justifications est effectuée à Notre seule et raisonnable discréction.

(c) **Preuve de la Réservation.** Sur demande, un Voyageur protégé doit fournir une copie (numérique ou sur papier) du numéro de la Réservation ou de la vérification fournie par le Site Vrbo quand le Voyageur Protégé a réservé au départ une propriété par l'intermédiaire de la caisse de Vrbo. En outre, Nous devons également être en mesure de vérifier la Réservation par l'intermédiaire de preuves d'une telle Réservation dans les registres de la caisse de Vrbo.

(d) **Preuve de l'acceptation de la Réservation.** Sur demande, le Voyageur protégé doit prouver que l'Annonceur a accepté la Réservation et que le Voyageur a payé pour la Réservation. La preuve d'acceptation peut vous obliger à fournir des pièces démontrant des communications par courrier électronique, téléphone, communication écrite ou autre avec l'Annonceur concernant la Réservation.

(e) **Preuve du paiement.** Sur demande, le Voyageur protégé doit fournir une documentation écrite de tous les paiements et remboursements (partiels, complets ou par dépôt) effectués à l'Annonceur.

(f) **Perte de documents.** Sur demande, un Voyageur protégé doit fournir toute la documentation écrite demandée concernant les fonds perdus ou détournés. Le Voyageur protégé doit fournir la preuve écrite que l'Annonceur a reçu des fonds du Voyageur protégé, a été avisé de la demande de remboursement du Voyageur protégé et a refusé ou omis de retourner ou rembourser ces fonds au Voyageur protégé. Vous ne devez pas modifier ou détruire aucune documentation liée aux fonds perdus ou détournés jusqu'à ce que l'affaire soit résolue.

(g) **Nous aviser.** Le Voyageur protégé doit aviser Vrbo dans les trente (30) jours ouvrables suivant le premier événement donnant lieu à la demande de remboursement d'un Voyageur Protégé en vertu du Programme par (i) courriel au service à la clientèle; (ii) la poste à VrboCare, Canada Attn: HomeAway.com, Inc., 11920 Alterra Parkway Austin, TX 78758; ou (iii) en composant le 1 503 821-4261.

(h) **Déposer une Demande de Remboursement.** Le Voyageur protégé doit remplir, signer et Nous soumettre le Formulaire de Demande de Remboursement avec tous les documents demandés au plus tard un (1) an à compter du premier jour de la Réservation. Si un Formulaire de Demande de Remboursement rempli n'est pas soumis dans ce délai, il est réputé avoir été refusé. Le Formulaire de Demande de Remboursement tel que présenté doit contenir l'accord du Voyageur Protégé que (i) tout paiement disponible à ce Voyageur Protégé en vertu du Programme doit être payé seulement dans la mesure où le produit de toute couverture ou récupération fourni par toute police d'assurance ou par toute autre source de récupération tenue ou percevable par un Voyageur protégé est insuffisant pour rembourser totalement le Voyageur protégé pour des paiements perdus ou détournés faits à l'Annonceur; (ii) si Nous Vous livrons une Rétrofacturation en vertu du Programme, Vous acceptez que Nous prenions en charge tous Vos droits contre l'Annonceur et tous les tiers liés à la Perte et que nous pouvons exercer ces droits directement ou en Votre nom à Notre seule discrétion; (iii) si Nous Vous délivrons un remboursement en vertu du Programme et que vous recevezz par la suite une indemnisation pour votre Perte de l'Annonceur ou une police d'assurance ou une autre source de récupération, vous Nous rembourserez en retour jusqu'à concurrence du montant du remboursement; et (iv) Vous vous engagez à exécuter un Règlement général et une Convention de décharge libérant ainsi notre société mère, ses filiales, ses sociétés affiliées et nous-mêmes de toute Réclamation que Vous pouvez avoir précédant la date de tout paiement en vertu du Programme. Nous complèterons le traitement de chaque demande de remboursement en vertu du Programme dans un délai raisonnable après la réception de tous les documents demandés. Tel que noté ci-dessus, il est recommandé aux Voyageurs protégés qui sollicitent un remboursement de ne pas jeter ou modifier aucune documentation liée à la demande de remboursement, jusqu'à ce que l'affaire soit réglée.

**6. Aidez-nous à vous aider.** Si un Voyageur protégé demande un remboursement en vertu du Programme, il ou elle s'engage à Nous fournir, en temps opportun, toute documentation demandée à l'appui de cette demande. Le Voyageur protégé s'engage également à coopérer pleinement avec Nous sur tous les aspects du processus de remboursement. Nous pouvons refuser un remboursement à tout Voyageur protégé qui ne répond pas aux demandes de renseignements concernant une Perte alléguée dans les délais précisés dans les présentes Conditions.

**7. Intégralité de l'accord; Informations pour communiquer avec nous.** Ces Conditions constituent l'entente intégrale entre Vrbo et chaque Voyageur Protégé en ce qui concerne le Programme. Sauf ce qui peut être modifié par les présentes Conditions, chaque Voyageur Protégé reconnaît et accepte qu'il est lié par les Conditions générales d'utilisation des Site Vrbo, y compris, mais sans s'y limiter, sa disposition concernant le règlement des différends et l'arbitrage. En cas de conflit entre ces Conditions et les Conditions générales d'utilisation, ces Conditions prévaudront. Si vous avez des questions concernant le Programme ou les présentes Conditions, veuillez nous contacter par : (i) courriel au service à la clientèle; (ii) la poste à VrboCare Program, vrbo.com/fr-ca, 11920 Alterra Parkway Austin, TX 78758; ou (iii) en composant le 1 503 821-4261.