

Conditions générales d'utilisation du programme Hotels.com Rewards

Date d'entrée en vigueur : 6 juillet 2026

- [1. Introduction](#)
- [2. Inscription aux Programmes](#)
- [3. Définitions](#)
- [4. Gagner des Hotels.comCash \(général\)](#)
- [5. Hotels.comCash bonus](#)
- [6. Utiliser des Hotels.comCash \(général\)](#)
- [7. Statuts d'adhésion \(général\)](#)
- [8. Modifications apportées au solde Hotels.comCash, au solde de Nuits cumulées pour les récompenses, au solde de Nuits d'admissibilité au statut et aux Statuts de membre](#)
- [9. Prix membres](#)
- [10. Modifications des présentes Conditions générales d'utilisation](#)
- [11. Suspension et cessation des Hotels.comCash et des Programmes](#)
- [12. Activité inappropriée des Membres](#)
- [13. Réclamations](#)
- [14. Décharge et limitation de responsabilité](#)
- [15. Protection des données](#)
- [16. Généralités](#)
- [17. Loi applicable](#)
- [18. Conditions générales d'utilisation d'Hotels.com Rewards](#)
- [19. Hotels.com Rewards \(vignettes\)](#)

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 expliquent les différents éléments de notre programme de fidélité et s'appliquent à vous si vous créez un Compte sur Hotels.com ou si vous accédez à votre Compte sur une autre Marque participante. Expedia, Inc. (« **EI** », « **nous** », « **notre** », « **nos** ») au nom de ses filiales et sociétés affiliées, qui sont toutes des sociétés d'Expedia Group (collectivement, « **EG** »), propose aux Membres la possibilité d'utiliser les Programmes et Hotels.comCash.

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.

La section 19 s'appliquera à vous si vous utilisez votre Compte sur Hotels.com dans des régions où Hotels.comCash n'est pas disponible.

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

2. Inscription aux Programmes

Les Programmes sont accessibles 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'Hotels.com, (b) vous connecter à votre Compte existant sur Hotels.com ou une Marque participante ; ou (c) être invité à accepter les présentes Conditions générales d'utilisation. Vous devrez alors 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 Hotels.com et sur d'autres Marques participantes dès que les Programmes sont disponibles 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 d'Hotels.comCash et vous perdrez tous les Hotels.comCash, les Nuits cumulées pour les récompenses, les Nuits d'admissibilité aux niveaux et les Niveaux de membre que vous avez acquis précédemment. Vous ne pourrez pas réactiver un Compte supprimé ou les Hotels.comCash 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.

L'adhésion aux Programmes est nulle si elle est interdite par la loi dans votre pays de résidence. 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

Remarque : veuillez consulter la section 18 des présentes Conditions générales d'utilisation pour obtenir des définitions supplémentaires.

Le « **Compte** » désigne le compte que vous possédez (ou que vous créez) sur Hotels.com et auquel vous avez accédé à partir d'Hotels.com 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 Hotels.com ou une Marque participante.

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

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

« **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 une Nuit d'admissibilité aux statuts comme indiqué à la section 18.

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

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

« **Marques participantes** » désigne Hotels.com et toute autre société ou marques d'EG offrant le Programme de temps à autre, et inclut les versions spécifiques à la Suisse ou les versions mobiles des sites de ces Marques participantes, ainsi que toutes les applications mobiles qui s'y rapportent et les régions où One Key est disponible.

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

« **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.

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

Les « **Hotels.comCash 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 d'Hotels.comCash par un Membre conformément aux présentes Conditions générales d'utilisation. Chaque franc suisse en Hotels.comCash vous donnera droit à une réduction de CHF 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** » ou « **Nuit d'admissibilité au statut** » désigne une méthode de calcul de la progression vers votre Statut, elle est expliquée à la section 18. « Nuit d'admissibilité au statut » est interchangeable et synonyme d'« Élément de voyage ».

4. Gagner des Hotels.comCash (général)

Cette section s'applique à Hotels.com et aux autres Marques participantes où des Hotels.comCash peuvent être gagnés, et s'applique à toutes les Marques participantes où des Nuits d'admissibilité au statut peuvent être gagnées. Veuillez consulter la section 18 pour d'autres conditions spécifiques relatives au gain d'Hotels.comCash et de Nuits d'admissibilité au statut.

Les Hotels.comCash, les Nuits cumulées pour les récompenses (telles que définies dans la section 18) et les Nuits d'admissibilité au statut ne peuvent être gagnées que par le Membre qui s'est inscrit et contrôle le Compte grâce auquel toute Réservation éligible est effectuée. Le Membre gagnera des Hotels.comCash, des Nuits cumulées pour les récompenses et des Nuits d'admissibilité au statut pour toutes les Réservations éligibles, quels que soi(en)t le(s) voyageur(s) mentionné(s) dans l'itinéraire de la Réservation éligible. Les voyageurs supplémentaires figurant sur l'itinéraire de la Réservation éligible ne gagneront pas ni ne feront gagner d'Hotels.comCash, de Nuits cumulées pour les récompenses ou de Nuits d'admissibilité au statut.

Pour gagner des Hotels.comCash, des Nuits cumulées pour les récompenses et des Nuits d'admissibilité au statut 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 Hotels.comCash, aucune Nuit cumulée pour les récompenses ou aucune Nuit d'admissibilité au statut ne sera gagné(e) 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.

Les Hotels.comCash et les Nuits cumulées pour les récompenses ne peuvent pas être gagnées sur les taxes et les frais, ou sur les réservations pour lesquelles un bon de réduction a été utilisé. Des restrictions supplémentaires concernant l'obtention d'Hotels.comCash et de Nuits cumulées pour les récompenses figurent à la section 18. 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 Hotels.comCash (même si ces montants figurent dans le total affiché lors de la réservation). Aucun Hotels.comCash, aucune Nuit cumulée pour les récompenses ou aucune Nuit d'admissibilité au statut ne sera gagné(e) 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 Hotels.comCash sont gagnés sur une Réservation éligible effectuée dans une devise différente de celle associée à votre Compte, la valeur des Hotels.comCash 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 Hotels.comCash au taux du Statut auquel vous appartenez, au moment de votre Réservation éligible.

Le nombre d'Hotels.comCash en attente, de Nuits cumulées pour les récompenses en attente et de Nuits d'admissibilité au statut en attente à gagner est calculé 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 apportées à l'itinéraire réservé peuvent entraîner des différences entre le nombre escompté d'Hotels.comCash, de Nuits cumulées pour les récompenses en attente et de Nuits d'admissibilité au statut en attente et le nombre réel d'Hotels.comCash et de Nuits d'admissibilité au statut obtenu pour ce voyage. Les Hotels.comCash en attente ne peuvent pas être utilisés pour les Récompenses et les Nuits d'admissibilité au statut en attente ne sont pas prises en compte pour le Statut. Pour que les Hotels.comCash en attente deviennent disponibles et que les Nuits d'admissibilité au statut en attente passent au statut confirmé, la Réservation éligible doit être Effectuée (tel que défini à la section 18). Les Hotels.comCash et les Nuits d'admissibilité au statut seront alors disponibles sur votre Compte en fonction des périodes identifiées dans les tableaux Affichage/Réconciliation figurant à la section 18. Une fois sous le statut « Disponible », les Hotels.comCash peuvent être utilisés par le Membre pour obtenir une ou plusieurs Récompenses et les Nuits d'admissibilité au statut seront prises en compte pour le Statut.

Les Hotels.comCash 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 Hotels.comCash ne peuvent pas être cédés, vendus, transférés, ni 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 Hotels.comCash. Vous assumez l'entière responsabilité de toute obligation fiscale personnelle en lien avec la participation aux Programmes et l'utilisation de toute Récompense.

5. Hotels.comCash bonus

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

Toutes les conditions générales d'utilisation associées à une offre Hotels.comCash bonus doivent être respectées pour que les Hotels.comCash puissent être gagnés. Les Hotels.comCash gagnés dans le cadre d'une offre Hotels.comCash bonus seront comptabilisés sur votre Compte comme étant en attente et passeront au statut disponible conformément à la section 18.3 ou selon les modalités précisées dans les Conditions générales d'utilisation spécifiques à l'offre. Les offres Hotels.comCash bonus ne s'appliquent pas aux réservations annulées. Les offres Hotels.comCash bonus s'appliquent si vous remplissez les conditions d'éligibilité au moment de la réservation initiale ou comme indiqué dans les conditions générales d'utilisation spécifiques à l'offre. Les Hotels.comCash bonus peuvent avoir des délais d'expiration différents de ceux des Hotels.comCash de base, veuillez vérifier les conditions générales d'utilisation spécifiques à l'offre.

Les offres Hotels.comCash bonus s'appliquent uniquement 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. Utiliser des Hotels.comCash (général)

Veillez consulter la section 18 pour les conditions spécifiques relatives à l'utilisation des Hotels.comCash dans le cadre des Programmes.

Les Hotels.comCash peuvent être utilisés pour des Récompenses 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.

Les Hotels.comCash utilisés seront déduits de votre Compte au moment de la réservation. La possibilité d'ajuster le nombre d'Hotels.comCash 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 Hotels.comCash sont utilisés pour une Récompense effectuée dans une devise différente de celle associée à votre Compte, la valeur des Hotels.comCash 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 Hotels.comCash sont utilisés pour payer partiellement une Récompense, le montant restant doit être réglé avec une carte de crédit ou de débit, à l'exclusion de toute autre méthode de paiement. Les Hotels.comCash ne peuvent pas être utilisés pour des réservations de type « Payer plus tard » ou lorsque vous utilisez des moyens de paiement « réserver maintenant, payer plus tard ». Les Hotels.comCash constituent un instrument promotionnel, ils ne peuvent être échangés que contre des Récompenses. Les Hotels.comCash ne peuvent être utilisés ou échangés contre des espèces dans aucune devise ; ils n'ont aucune valeur monétaire. Sauf indication contraire, les Hotels.comCash ne peuvent être pas combinés avec des cartes-cadeaux, des bons de réduction, des surclassements, d'autres récompenses ou des promotions. Les Hotels.comCash 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 Hotels.comCash 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) ; ou les frais d'annulation, les frais de modification ou d'autres exclusions énumérées dans chacune des catégories ci-dessous. Les Récompenses ne sont pas valides là où la loi l'interdit.

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 de Nuits d'admissibilité au statut au cours d'une année civile, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Les critères spécifiques permettant d'obtenir une Nuit d'admissibilité au statut sont définis plus en détail dans la section 18.

| Statut | Nombre de Nuits d'admissibilité au statut |
|----------|---|
| Silver | 5 nuits d'admissibilité au statut par année civile |
| Gold | 15 nuits d'admissibilité au statut par année civile |
| Platinum | 30 nuits d'admissibilité au statut par année civile |

Les Nuits d'admissibilité au statut seront confirmées selon les conditions mentionnées à la section 18 et les périodes identifiées dans les tableaux Affichage/Réconciliation de la section 18.

Les Nuits d'admissibilité au statut accumulées 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 prises en compte pour le statut du Membre pour cette année civile (« **Période d'adhésion** »).

Les Nuits d'admissibilité au statut gagnées lors d'un voyage commençant au cours d'une Période d'adhésion et se terminant au cours de la Période d'adhésion suivante seront attribuées au prorata lorsque plusieurs Nuits d'admissibilité au statut sont gagnées pour ce voyage, et lorsqu'une seule Nuit d'admissibilité est gagnée pour ce voyage, celle-ci sera attribuée 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 de Nuits d'admissibilité au statut obtenues 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 de Nuits d'admissibilité au statut obtenues.

Les réservations éligibles pour l'obtention d'un statut supérieur sont indiquées à la section 18 pour chaque Marque participante. Les Nuits d'admissibilité au statut sont obtenues sur un voyage Effectué et elles seront affichées une fois confirmées 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 fournis par des tierces parties sont soumis aux conditions générales de ces tierces parties et sont fournis à la discrétion raisonnable de la tierce partie concernée. Nous déclinons toute responsabilité quant aux réclamations, pertes ou obligations découlant des actes ou omissions de ces tierces parties dans le cadre de la fourniture des Avantages du programme, ou en rapport avec ceux-ci. 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 à toute autre tierce partie ni échangés contre des espèces. Dans toute la mesure permise par la loi, nous nous réservons le droit de mettre en place, de modifier, de suspendre ou de retirer tout avantage à tout moment sans préavis lorsque le changement est bénéfique ou n'a aucune incidence importante sur vous ou est motivé par un motif valable, et dans tous les cas avec un préavis écrit raisonnable via une notification ou une publication sur notre application, notre site Web ou par e-mail. Certains avantages et offres peuvent ne pas être disponibles dans tous les territoires.

8. Modifications apportées au solde Hotels.comCash, au solde de Nuits cumulées pour les récompenses, au solde de Nuits d'admissibilité au statut et aux Statuts de membre

Nous nous réservons le droit de supprimer ou d'annuler à tout moment tout Hotels.comCash, toute Nuit cumulée pour les récompenses ou toute Nuit d'admissibilité au statut en attente ou disponible (ou toute portion d'Hotels.comCash, de Nuits cumulées pour les récompenses ou de Nuits d'admissibilité au statut 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 Hotels.comCash utilisé sera perdu et aucun Élément de voyage ne sera gagné. Lorsque vous recevez un remboursement partiel ou un crédit de la part d'EG ou d'un Prestataire de voyages et que des Hotels.comCash ont été utilisés pour payer une partie (sauf pour les réservations de location de vacances) ou l'intégralité de la Récompense, les Hotels.comCash de base utilisés seront réactivés dans votre Compte et aucun Élément de voyage ne sera gagné. Lorsque vous recevez un remboursement partiel ou un crédit de la part d'EG ou d'un Prestataire de voyages et que des Hotels.comCash ont été utilisés pour payer une partie de la Récompense, une partie des Hotels.comCash de base pourra être réactivée dans votre Compte et aucun Élément de voyage ne sera gagné. Dans tous les autres cas, les Hotels.comCash, les Nuits cumulées pour les récompenses et les Nuits d'admissibilité au statut 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 Hotels.comCash, les Nuits accumulées pour les récompenses ou les Nuits d'admissibilité au statut 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 Hotels.comCash sur votre Compte (comme indiqué ci-dessus) pour une réservation effectuée dans une devise différente de la devise associée à votre Compte, vos Hotels.comCash seront réactivés au taux de change en vigueur à la date de la réservation. Les Hotels.comCash bonus expirés ou les Hotels.comCash de base expirés ne seront en aucun cas crédités sur votre Compte.

Le solde de vos Hotels.comCash, le solde de vos Nuits cumulées pour les récompenses, le solde de vos Nuits d'admissibilité au statut ainsi que votre activité de cumul et d'utilisation sont accessibles sur la page d'activité de votre programme de fidélité sur le site de chaque Marque participante le cas échéant ; vous recevrez des mises à jour régulières par e-mail. Votre solde d'Hotels.comCash est toujours affiché dans la devise 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. La devise associée à votre Compte peut être mise à jour de temps à autre.

Si votre compte affiche un montant incorrect d'Hotels.comCash, ou un nombre incorrect de Nuits cumulées pour les récompenses ou de Nuits d'admissibilité au statut par rapport à ce que vous auriez dû gagner, nous nous réservons le droit de vous informer de cette inexactitude et d'ajuster vos soldes d'Hotels.comCash, de Nuits cumulées pour les récompenses ou de Nuits d'admissibilité au statut afin de corriger cette inexactitude dans les cent quatre-vingts (180) jours à compter de la date à laquelle la réservation a été Effectuée. Si vous pensez ne pas avoir reçu le nombre correct d'Hotels.comCash, de Nuits cumulées pour les récompenses ou de Nuits d'admissibilité au statut 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 d'Hotels.comCash, de Nuits cumulées pour les récompenses ou de Nuits d'admissibilité au statut 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 Hotels.comCash, les Nuits cumulées pour les récompenses ou les Nuits d'admissibilité au statut que vous avez gagnés pourront être transférés vers un nouveau Compte.

Assistance clientèle : [centre d'aide Hotels.com](https://www.hotels.com/assistance)

Si nous annulons ou révoquons vos Hotels.comCash, vos Nuits cumulées pour les récompenses ou vos Nuits d'admissibilité au statut, comme indiqué ci-dessus, et que les modifications apportées à vos soldes d'Hotels.comCash, de Nuits cumulées pour les récompenses ou de Nuits d'admissibilité au statut impliquent que vous ne disposez plus d'un nombre suffisant de Nuits d'admissibilité au statut pour conserver un certain Statut ou d'un nombre suffisant de Nuits cumulées pour les récompenses, nous nous réservons le droit de modifier votre Statut de membre en fonction de votre solde de Nuits d'admissibilité au statut ou de supprimer votre Nuit de récompense. De même, si, à la suite de votre contact avec notre Assistance clientèle comme indiqué ci-dessus, nous créditions votre Compte de Nuits cumulées pour les récompenses ou de Nuits d'admissibilité au statut supplémentaires, nous réexaminerons votre Statut et apporterons les modifications nécessaires en fonction du nouveau solde de vos Nuits cumulées pour les récompenses et de vos Nuits d'admissibilité au statut.

9. Prix membres

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

- Les Membres connectés sur le site Web ou l'application d'une Marque participante ;
- Les utilisateurs de l'application d'une Marque participante ; ou
- 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. : « CHF 100 »), le prix barré se fonde sur le tarif standard de l'hébergement sur notre site Web ou dans notre application, tel que déterminé et fourni par le gérant immobilier, avant l'application des réductions et des récompenses. Les Membres peuvent voir des Prix membres différents en fonction de leur Statut d'adhésion. 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 Hotels.comCash, les Statuts et les conditions requises pour atteindre les Statuts et gagner des Nuits d'admissibilité au statut, la politique d'expiration des Hotels.comCash, les Récompenses, les Avantages du Programme ainsi que les produits et services pour lesquels des Hotels.comCash peuvent être gagnés et utilisés.

Les modifications apportées aux présentes Conditions générales d'utilisation prendront effet, dans toute la mesure permise par la loi, à la date de leur publication sur notre application ou notre site Web, ou à une date ultérieure que nous aurons indiquée. Nous nous efforcerons de vous en avertir au préalable par une notification ou une publication sur notre application, notre site Web ou par e-mail.

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'êtes pas d'accord avec les modifications, vous pouvez supprimer votre Compte en suivant les instructions de la section 2.

11. Suspension et cessation des Hotels.comCash et des Programmes

Nous nous réservons le droit, dans toute la mesure permise par la loi, de restreindre la disponibilité des Hotels.comCash 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 supprimer un ou plusieurs Programmes à tout moment. À compter 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 Hotels.comCash disponibles qui restent sur votre Compte. Après cette date, tous les Hotels.comCash et avantages seront perdus sans recours ni compensation.

12. Activité inappropriée des Membres

Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de disqualifier tout Membre que nous suspectons raisonnablement d'altérer ou de 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, dans toute la mesure permise par la loi.

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 nous avons des motifs raisonnables de croire que 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 d'Hotels.comCash et/ou de Nuits d'admissibilité au statut, l'utilisation d'Hotels.comCash acquis frauduleusement, la demande d'Hotels.comCash si les conditions pour gagner des Hotels.comCash sur la réservation n'ont pas été remplies avec succès, l'utilisation abusive d'Hotels.comCash bonus, l'accès au Compte d'un autre membre, ou la création ou l'utilisation du/des Programme(s) à des fins commerciales, ou d'autres violations des présentes Conditions générales d'utilisation (collectivement, « **Activité inappropriée** »), nous pouvons fermer ou geler votre Compte immédiatement et suspendre les Avantages du programme, et si une telle Activité inappropriée est avérée, vous pouvez perdre les Hotels.comCash, les Récompenses et/ou les Avantages du programme cumulés. 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'EG, 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. Nous supprimerons les Hotels.comCash gagnés sur des Réservations éligibles ou des Récompenses dont on découvre qu'elles sont liées à une Activité inappropriée, et le Compte associé à cette activité sera gelé pour empêcher toute nouvelle activité de gain ou d'utilisation d'Hotels.comCash. Pour contester le gel, l'exclusion ou la suppression d'un Compte, la révocation d'Hotels.comCash ou la confiscation de Récompenses, veuillez contacter l'Assistance clientèle de la Marque participante concernée à l'adresse suivante :

[centre d'aide Hotels.com](#)

13. Réclamations

Nous avons à cœur de satisfaire nos clients. Si vous avez un problème ou une réclamation, nous aimerions essayer d'y remédier. Vous pouvez contacter l'Assistance clientèle de la Marque participante concernée à en utilisant les informations ci-dessous.

Assistance clientèle : [centre d'aide Hotels.com](https://www.hotels.com/centre-d'aide)

14. Décharge et Limitation de Responsabilité

Les Programmes sont fournis sans aucune garantie ou condition (expresse ou implicite) de quelque sorte que ce soit, notamment mais sans s'y limiter les garanties ou conditions implicites de qualité satisfaisante, d'adéquation à un objectif particulier ou d'absence de contrefaçon. Nous ne formulons aucune garantie ou assurance de quelque nature que ce soit concernant le ou les Programmes, sauf lorsque la loi applicable, y compris relativement aux droits des consommateurs, interdit l'exclusion d'une garantie ou assurance particulière.

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, dans toute la mesure permise par la loi, 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, dans toute la mesure permise par la loi, 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 ; ou

(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 et dans toute la mesure permise par le droit applicable, les Parties déchargées 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 bénéfices 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'Hotels.com](#)

16. Généralités

Les [Conditions générales d'utilisation d'Hotels.com Rewards](#), qui figurent actuellement sur le site Web, s'appliqueront jusqu'au 5 juillet 2026 (ou à une date ultérieure qui vous sera notifiée) et remplacent 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 6 juillet 2026 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'Hotels.com et (le cas échéant) les Conditions d'utilisation affichées sur le site de 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 générales d'utilisation d'Hotels.com Rewards

18.1 Définitions d'Hotels.com

Remarque : veuillez consulter la section 3 des présentes Conditions générales d'utilisation pour obtenir des définitions supplémentaires.

« **Effectuée** » signifie que le Membre, ou les autres voyageurs ayant réservé via le Compte, doivent avoir effectué le séjour réservé dans un Hôtel participant ou un Hébergement de location participant.

« **Hébergement de location participant** » désigne tout hébergement de location de vacances indépendant et participant au programme, réservé par un Membre auprès d'Hotels.com et dans lequel le séjour est ensuite Effectué.

« **Réservation éligible** » désigne toute réservation par un Membre auprès d'Hotels.com pour un Hôtel participant ou un Hébergement de location participant, qui est ensuite Effectuée.

« **Hôtel participant** » désigne tout hébergement indépendant qui n'est pas un Hébergement de location participant, réservé par un Membre auprès d'Hotels.com et dans lequel le séjour est ensuite Effectué.

« **Hotels.com** » désigne le site Hotels.com Suisse ou la version mobile du site et toute application mobile associée.

« **Programme** » désigne le programme Hotels.com Rewards tel que décrit dans la section 18.

« **Nuit bonus** » désigne les Hotels.comCash disponibles gagnés sur Hotels.com qui peuvent être utilisés pour obtenir une Récompense et sont reçus conformément aux délais d'Affichage et de Réconciliation des Hotels.comCash énoncés dans la section 18.3.

« **Nuit cumulée pour les récompenses** » désigne une méthode de calcul de votre progression vers une Nuit bonus, attribuée pour : (a) chaque chambre réservée par nuit passée dans un Hôtel participant ; et (b) chaque nuit passée dans un Hébergement de location participant, à condition que le séjour ne soit pas réglé, en tout ou partie, en Hotels.comCash, ni au moyen d'une carte-cadeau ou d'un bon de réduction.

18.2 Gagner des Hotels.comCash

Vous pouvez gagner des Hotels.comCash de base en effectuant une Réservation éligible sur Hotels.com, comme indiqué ci-dessous. Sous réserve des dispositions de la présente section 18.2, aucun Hotels.comCash ni aucune Nuit cumulée pour les récompenses ne seront accordés pour toute nuit d'une réservation réglée, en tout ou partie, en Hotels.comCash. Consultez la section 18.4 pour obtenir plus d'informations sur la manière dont les Hotels.comCash sont appliqués sur plusieurs nuits. Aucun Hotels.comCash ne sera gagné sur la partie de la Récompense réglée à l'aide d'une carte-cadeau.

18.2.1 Réservations éligibles

Sous réserve des dispositions de la section 4, de la présente section 18.2 et de la section 18.3, les Membres accumuleront 10 % de la valeur de chaque Nuit cumulée pour les récompenses en Hotels.comCash (hors taxes et frais) pour chaque Nuit cumulée pour les récompenses.

18.2.2 Réservations non éligibles

Les réservations autres que celles expressément mentionnées ci-dessus ne sont **pas** éligibles pour gagner des Hotels.comCash ou des Nuits cumulées pour les récompenses. Ceux-ci concernent, sans toutefois s'y limiter :

- Les locations de voiture sur Hotels.com
- Les cartes-cadeaux
- Les réservations effectuées via la rubrique « Groupes et Réunions » sur Hotels.com
- Les assurances
- Les produits de tarification

18.3 Affichage et réconciliation des Hotels.comCash

Les Hotels.comCash deviendront des Hotels.comCash disponibles une fois que 10 Nuits cumulées pour les récompenses auront été Effectuées, selon les délais suivants :

| Réservations éligibles | Délai des Nuits bonus |
|--|---|
| Les 10 Nuits cumulées pour les récompenses ont été réglées au moment de la réservation (« Payer maintenant ») | Jusqu'à 3 jours après que la Réservation éligible (correspondant à la 10 ^e Nuit cumulée pour les récompenses effectuée) a été Effectuée |
| Une ou plusieurs Nuits cumulées pour les récompenses ont été réglées au moment du séjour (« Payer plus tard ») | Jusqu'à 35 jours après que la Réservation éligible (correspondant à la 10 ^e Nuit cumulée pour les récompenses effectuée) a été Effectuée |
| Une ou plusieurs Nuits cumulées pour les récompenses ont été effectuées dans un Hébergement de location | Jusqu'à 35 jours après que la Réservation éligible (correspondant à la 10 ^e Nuit cumulée pour les récompenses effectuée) a été Effectuée |

18.4 Utiliser les Hotels.comCash

Sous réserve des dispositions de la section 6, vous pouvez utiliser vos Hotels.comCash disponibles pour régler les types de Récompenses suivants :

Le coût partiel ou total d'un hôtel proposant l'option « Payer maintenant », y compris les taxes et les frais à régler au moment de la réservation. Les Hotels.comCash ne peuvent être utilisés que lorsque le paiement est effectué sur Hotels.com au moment de la réservation et que l'option « Payer maintenant » est présentée ; et

Le coût partiel ou total d'une location de vacances participante, y compris les taxes et les frais. Les Hotels.comCash 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.

Tout solde Hotels.comCash restant après l'utilisation sera conservé sur votre Compte. Les Hotels.comCash ne peuvent pas être utilisés pour des réservations de location de voiture sur Hotels.com.

Le présent paragraphe s'appliquera jusqu'au 8 septembre 2026.

Outre les restrictions prévues à la section 18.2 concernant le gain d'Hotels.comCash, si vous utilisez vos Hotels.comCash disponibles pour une Récompense de plus d'une (1) nuit et que la valeur de celle-ci est supérieure au montant d'Hotels.comCash disponible sur votre Compte, ce dernier sera automatiquement appliqué à la nuit la plus chère, puis à la suivante, et ainsi de suite, jusqu'à épuisement des Hotels.comCash disponibles (ou du montant que vous avez choisi d'appliquer) pour cette Récompense. Les Hotels.comCash seront appliqués proportionnellement par nuit aux taxes et frais qui ne sont pas à régler au Prestataire de voyages au moment du voyage.

Le présent paragraphe s'appliquera à compter du 9 septembre 2026.

Outre les restrictions prévues à la section 18.2 concernant le gain d'Hotels.comCash, si vous utilisez vos Hotels.comCash disponibles pour une Récompense de plus d'une nuit et que la valeur de celle-ci est supérieure au montant d'Hotels.comCash disponible sur votre Compte, ce dernier sera automatiquement appliqué à la valeur moyenne par nuit de votre Récompense (incluant les taxes et frais qui ne sont pas à régler au Prestataire de voyages au moment du séjour) pour chaque nuit de votre réservation jusqu'à épuisement des Hotels.comCash disponibles (ou du montant que vous avez choisi d'appliquer) pour cette Récompense.

18.5 Expiration des Hotels.comCash

Les Hotels.comCash disponibles 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. Les Hotels.comCash en attente et les Nuits cumulées pour les récompenses en attente n'expireront pas tant que vous aurez effectué au moins une Réservation éligible ou utilisé une Récompense auprès d'Hotels.com sur votre Compte au moins une fois tous les douze (12) mois. En l'absence de toute activité de ce type pendant dix-huit (18) ou douze (12) mois respectivement, tout Hotels.comCash de base et bonus accumulé (qu'il soit disponible ou en attente) expirera et ne sera pas rétabli. Les Hotels.comCash bonus peuvent avoir un délai d'expiration différent, veuillez vérifier les conditions générales d'utilisation spécifiques à l'offre pour plus de détails.

Les Hotels.comCash obtenus par la conversion des Vignettes Hotels.com Reward conserveront leurs dates d'expiration originales, à moins qu'une Réservation éligible ou une Récompense ne soit effectuée auprès d'une Marque participante avec votre Compte après que ces Conditions générales d'utilisation soient entrées en vigueur, auquel cas le paragraphe ci-dessus s'appliquera.

18.6 Confirmation des Nuits cumulées pour les récompenses et des Nuits d'admissibilité au statut

Une Nuit d'admissibilité au statut ne sera attribuée que si une Réservation éligible est Effectuée. Il n'existe aucun seuil de valeur minimal pour l'attribution d'une Nuit d'admissibilité au statut ; les Nuits d'admissibilité au statut peuvent être obtenues sur des Récompenses réglées en tout ou en partie en Hotels.comCash.

Lors du calcul de la progression vers un Statut ou vers une Nuit bonus, les Nuits d'admissibilité au statut et les Nuits cumulées pour les récompenses seront confirmées selon les délais suivants :

| Réservations éligibles | Délai des Nuits cumulées pour les récompenses |
|--|--|
| Hôtels proposant l'option « Payer maintenant » | Jusqu'à 3 jours après que la Réservation éligible a été Effectuée |
| Hôtels proposant l'option « Payer plus tard » | Jusqu'à 35 jours après que la Réservation éligible a été Effectuée |
| Hébergements de location | Jusqu'à 35 jours après que la Réservation éligible a été Effectuée |

19. Hotels.com Rewards (vignettes)

Les termes suivants de la présente section 19 s'appliquent à la place de la section 18 si vous utilisez votre Compte sur Hotels.com dans des régions où les Hotels.comCash ne sont pas disponibles et dans lesquelles des vignettes sont attribuées à la place des Hotels.comCash. Les conditions suivantes ne s'appliquent pas si vous utilisez votre Compte sur Hotels.com en Suisse :

Conditions générales d'utilisation du programme Hotels.com Rewards

Dernière mise à jour le 4 novembre 2022

® Hotels.com Rewards est un programme de fidélité d'Hotels.com® (le « Programme »). Pour chaque nuit réservée et effectivement effectuée dans un hébergement participant, vous recevrez une vignette (la « Vignette »). Une fois que vous aurez accumulé 10 Vignettes, vous recevrez 1 Nuit bonus à utiliser pour de futures réservations (« Nuit bonus »). La Nuit bonus n'inclut ni les taxes ni les frais, qui doivent être réglés au moment de l'utilisation. Toutes les réservations doivent être effectuées en ligne ou via notre application mobile. Vous ne pourrez gagner des Vignettes ou échanger des Nuits Bonus que dans un Hébergement participant à Hotels.com Rewards.

Le Programme est accessible à tous les utilisateurs âgés de plus de 18 ans (ou ayant atteint la majorité dans leur pays) qui s'inscrivent sur Hotels.com avec une adresse e-mail valide et rejoignent le Programme. Les entreprises, associations ou autres groupes ne sont pas éligibles à participer. Les employés d'Expedia, Inc. ne pourront pas gagner de Vignettes ni utiliser de Nuits bonus s'ils utilisent une réduction associée à leur statut d'employé lors de la réservation. Les employés d'Expedia, Inc. peuvent gagner des Vignettes et utiliser des Nuits bonus Hotels.com Rewards tant qu'ils n'utilisent pas de réductions associées à leur statut d'employé.

Niveaux Hotels.com Rewards

Le Programme comprend 3 niveaux :

Hotels.com Rewards ;

Hotels.com Rewards Silver ; et

Hotels.com Rewards Gold.

Votre participation débutera en tant que membre d'Hotels.com Rewards. Lorsque vous aurez cumulé entre 10 et 29 Vignettes au cours d'une période d'adhésion, vous deviendrez un utilisateur Hotels.com Rewards Silver. Lorsque vous aurez cumulé 30 Vignettes ou plus au cours d'une période d'adhésion, vous deviendrez un utilisateur Hotels.com Rewards Gold. L'année de participation au Programme commence à la date de création du Compte et est renouvelée chaque année.

Les membres Silver et Gold disposent d'un numéro de téléphone dédié, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour effectuer des réservations et bénéficier d'une assistance. Les autres avantages incluent l'accès à des offres de réservation anticipée et à des offres exclusives. Ces avantages deviennent accessibles dans les 2 semaines qui suivent votre éligibilité au statut de membre Silver ou Gold, pour le reste de l'année en cours et pour l'année suivante. Si vous ne gagnez pas suffisamment de Vignettes pour conserver votre statut Silver ou Gold, vous serez rétrogradé au niveau inférieur pour la prochaine année du programme.

COMMENT ACCUMULER DES VIGNETTES

Vous pouvez gagner 1 Vignette pour chaque nuit passée dans un hébergement participant au programme Hotels.com Rewards. Une fois que vous aurez cumulé 10 Vignettes, vous recevrez 1 Nuit bonus. Lors d'une réservation en ligne ou via l'application mobile, vous devez vous connecter à votre compte Hotels.com afin de recevoir les Vignettes obtenues à la fin de votre séjour. Si vous effectuez une réservation par téléphone, vous devrez nous fournir l'adresse e-mail du compte sur lequel vous souhaitez cumuler des Vignettes. Seuls les membres du Programme Hotels.com Rewards cumulent des Vignettes. Les autres voyageurs de la même réservation ne recevront pas de Vignettes, et vous ne pourrez pas obtenir de Vignettes pour les réservations effectuées avant votre adhésion au Programme.

Les Vignettes cumulées seront ajoutées à votre Compte dans les 72 heures qui suivent votre départ de l'hébergement participant au Programme Hotels.com Rewards. Si vous cumulez des Vignettes, mais que nous remarquons plus tard que vous n'avez pas effectué le séjour correspondant (« Vignette invalide »), nous nous réservons le droit de retirer ces Vignettes invalides de votre compte. Cela peut se produire si vous annulez votre réservation ou si vous ne vous présentez pas à l'hébergement, ce qui rendra les Vignettes invalides. Les Vignettes invalides ne sont pas prises en compte dans les 10 Vignettes nécessaires pour utiliser la Nuit bonus. Si vous avez cumulé un certain nombre de Vignettes avec l'option « Payer plus tard/payer à l'hébergement », vous devrez peut-être attendre 35 jours avant de pouvoir utiliser la Nuit bonus.

Vous pouvez vérifier à tout moment le nombre de Vignettes que vous avez cumulées en vous connectant à votre compte sur Hotels.com, via l'application ou en appelant notre centre d'appel. Vous êtes responsable de l'exactitude des informations de votre compte. Si vous estimez ne pas avoir cumulé le bon nombre de Vignettes, nous procéderons à une vérification. Dans le cas où vos réservations seraient invalides, nous les retirerions de votre compte, comme mentionné ci-dessus.

En complément des informations ci-dessus, aucune Vignette ne peut être cumulée dans les cas suivants :

Réservations effectuées sur un site affilié à Hotels.com

Réservations effectuées avant l'adhésion au Programme

Réservations de formules (p. ex. vol + hébergement)

Certaines réservations effectuées au moyen d'un bon de réduction, d'un coupon ou d'un code (veuillez vérifier les conditions individuelles)

Réservations effectuées par le biais du service de réservation pour groupes

Réservations gratuites

COMMENT UTILISER LES NUITS BONUS

Lorsque vous aurez accumulé 10 Vignettes, vous recevrez 1 Nuit bonus à utiliser dans un hébergement participant au programme Hotels.com Rewards. Vous pouvez utiliser la Nuit bonus lors d'une réservation en ligne ou via notre application mobile.

La valeur maximale de votre Nuit bonus est basée sur la valeur de vos 10 Vignettes cumulées (si elles sont encore en cours de validité). Cette valeur est égale au tarif moyen journalier, hors taxes et frais, des Vignettes que vous avez cumulées. Si vous avez gagné une Vignette en réservant un Tarif réservé aux membres (voir conditions générales ci-dessus), c'est le montant de ce tarif, et non le prix standard, qui sera utilisé pour déterminer la valeur de la Nuit bonus. Vous devrez régler les taxes, les frais, les repas et tout autre coût associé au séjour que vous aurez réservé en utilisant votre Nuit bonus.

Si vous avez cumulé vos 10 Vignettes dans des devises différentes, la valeur de chaque Vignette est actuellement calculée dans la devise du pays associé à la création de votre compte.

Les Nuits bonus sont soumises aux conditions générales applicables à votre réservation. Vous ne cumulerez pas de Vignettes lorsque vous utilisez votre Nuit bonus. Les Vignettes n'ont aucune valeur monétaire et vous ne pouvez pas convertir la Nuit bonus en espèces.

Si vous utilisez la Nuit bonus pour un séjour dont le montant est inférieur à la valeur maximale de la Nuit bonus, vous ne pourrez pas réclamer la différence en espèces, sous forme de crédit, ni de quelque autre manière que ce soit. Vous pouvez utiliser la Nuit bonus pour un séjour dont le coût dépasse sa valeur maximale, auquel cas la différence devra être réglée.

Si vous disposez de plusieurs Nuits bonus à utiliser, vous pourrez choisir à quelle réservation les appliquer. Vous ne pouvez pas cumuler la Nuit bonus avec d'autres offres ou bons de réduction/coupons/codes de réduction, sauf si les conditions de chacune

de ces promotions le permettent. En règle générale, vous ne pourrez pas profiter d'une réduction supplémentaire sur votre séjour lorsque vous réservez en utilisant une Nuit bonus.

Si vous utilisez vos Nuits bonus dans le cadre d'une réservation de plusieurs nuits, nous appliquerons automatiquement la valeur bonus à la nuit la plus chère de la réservation, en fonction de la valeur maximale.

Les Nuits bonus sont soumises à toutes les conditions d'annulation applicables fixées par l'hébergement participant au programme Hotels.com Rewards. Si vous annulez une Nuit bonus qui aurait donné lieu à un remboursement intégral si la réservation avait été payée puis annulée, nous recrédirons la Nuit bonus sur votre compte. Si vous annulez une Nuit bonus qui aurait donné lieu à un remboursement de 1 % à 99 % si la réservation avait été payée puis annulée, nous ne recrédirons pas la Nuit bonus sur votre compte. Si vous annulez une Nuit bonus qui n'aurait pas donné lieu à un remboursement si la réservation avait été payée puis annulée, nous ne recrédirons pas la Nuit bonus sur votre compte.

Si vous souhaitez modifier les dates d'une réservation comprenant une Nuit bonus déjà utilisée, vous devrez annuler la réservation, attendre que la Nuit bonus soit recréditée sur votre compte, puis effectuer une nouvelle réservation afin d'appliquer la Nuit bonus à la nouvelle réservation.

HÉBERGEMENTS VIP ACCESS

Les membres Hotels.com Rewards Silver et Gold bénéficient de services exclusifs dans les hébergements VIP Access. L'accès aux services dépend du niveau Hotels.com Rewards au moment de la réservation, et les services fournis seront ceux figurant dans la liste des hébergements à cette date. Les services peuvent varier selon les hébergements et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Une durée de séjour minimale peut être requise.

Les hébergements appartenant au réseau d'hébergements VIP Access proposent des avantages qui peuvent varier selon l'hébergement et être modifiés à tout moment, sans préavis. Les services sont réservés au titulaire principal du compte et peuvent être étendus, sous réserve de disponibilité et à la discrétion de l'hébergement, uniquement aux autres voyageurs mentionnés dans la réservation effectuée via le compte d'un utilisateur Silver ou Gold.

Les membres Silver et Gold disposent d'un accès Wi-Fi gratuit dans les hébergements VIP Access. Il s'agit d'une connexion Wi-Fi standard. Une connexion Wi-Fi premium peut être disponible moyennant des frais supplémentaires. Cette offre peut être modifiée sans préavis.

Les membres Gold peuvent être éligibles à des surclassements dans les hébergements VIP Access participants, sous réserve de disponibilité. L'éligibilité au surclassement de chambre dépend du niveau Hotels.com Rewards au moment de la réservation. Les surclassements VIP Access sont réservés au titulaire principal du compte et peuvent être étendus, sous réserve de disponibilité et à la discrétion de l'hébergement, uniquement aux autres voyageurs mentionnés dans la réservation effectuée via le compte de l'utilisateur Gold. Les surclassements de chambre peuvent inclure des surclassements gratuits vers une catégorie de chambre de qualité ou d'un tarif supérieur. Au lieu d'un surclassement de chambre, les voyageurs pourront éventuellement choisir un étage préféré ou un emplacement spécifique sur un étage, par exemple une chambre éloignée des ascenseurs ou du distributeur de glaçons. Le surclassement de chambre ne peut pas être réservé.

Les membres Gold peuvent bénéficier d'une arrivée anticipée dans les hébergements VIP Access participants, sous réserve de disponibilité. L'éligibilité aux services d'arrivée anticipée et de départ tardif dépend du niveau Hotels.com Rewards au moment de la réservation. Les arrivées anticipées et les départs tardifs sont réservés au titulaire principal du compte et peuvent être étendus, sous réserve de disponibilité et à la discrétion de l'hébergement, uniquement aux autres voyageurs mentionnés dans la réservation effectuée via le compte de l'utilisateur Gold.

MODIFICATION DU PROGRAMME HOTELS.COM REWARDS, EXPIRATION DES VIGNETTES ET FIN DU PROGRAMME

Les Vignettes restent valables tant que vous utilisez votre compte au moins une fois tous les 12 mois. Cela signifie que vous devrez gagner une Vignette ou utiliser une Nuit bonus pendant cette période, et que la date d'expiration de vos nuits sera prolongée de 12 mois supplémentaires au moment où vous réserverez. Si vous ne cumulez pas de Vignettes ou n'utilisez pas de Nuits bonus au cours d'une période de 12 mois, vos Vignettes expireront et nous pourrions désactiver votre compte. Dans ce cas, vos Vignettes ne seront pas réactivées. Pour consulter la date d'expiration des Vignettes que vous avez cumulées, connectez-vous à votre compte.

Les conditions générales du programme Hotels.com Rewards peuvent être modifiées à tout moment, avec ou sans préavis, notamment les règles d'attribution des Vignettes, les différents niveaux d'adhésion et leurs conditions d'accès aux avantages associés, les règles d'utilisation des Nuits bonus, la liste des hébergements participants au programme Hotels.com Rewards, ainsi que la valeur maximale d'une Nuit bonus. Nous pouvons vous informer de toute modification par e-mail ou les publier sur le site Web d'Hotels.com. Nous vous invitons à consulter régulièrement votre compte.

Le programme Hotels.com Rewards n'a pas de date de fin et restera en vigueur jusqu'à ce que nous y mettons fin, ce qui peut se produire à tout moment. Si nous mettons fin au Programme, vous disposerez de 30 jours à compter de l'annonce de sa cessation pour utiliser les Nuits bonus disponibles sur votre compte. Passé ce délai, les Nuits bonus seront perdues et ne donneront lieu à aucun remboursement.

En continuant à cumuler des Vignettes et à utiliser des Nuits bonus dans le cadre du programme Hotels.com Rewards, vous acceptez toute modification des présentes Conditions générales d'utilisation. Il est de votre responsabilité de vous tenir informé de toute modification que nous pourrions apporter. Vous pouvez consulter la version la plus récente des Conditions générales d'utilisation sur notre site Web à tout moment.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION D'HOTELS.COM REWARDS

Nous nous réservons le droit de suspendre votre adhésion si vous agissez de manière frauduleuse ou utilisez le Programme d'une manière non conforme à nos Conditions générales d'utilisation ou aux réglementations, lois et ordonnances en vigueur. En cas de résiliation de votre adhésion, vous pourriez perdre les Vignettes cumulées et les avantages associés. Nous nous réservons également le droit de prendre des mesures administratives et juridiques, y compris d'engager des poursuites judiciaires si nécessaire.

En tant que membre Hotels.com Rewards, vous pouvez recevoir des informations par e-mail de notre part concernant toute mise à jour relative à votre compte ou à vos transactions. Nous pouvons annuler vos Vignettes à tout moment. Vous ne pouvez pas vendre ou transférer vos Vignettes, ni les combiner avec celles d'un autre membre du Programme. Les Vignettes et les Nuits bonus ne peuvent être transférées en cas de décès d'un membre, pour des raisons juridiques ou pour tout autre motif légal.

Le Programme est fourni sans aucune garantie (expresse ou implicite) ni aucune condition implicite de quelque sorte que ce soit, notamment mais sans s'y limiter les garanties ou conditions implicites de qualité satisfaisante, d'adéquation à un objectif particulier ou d'absence de contrefaçon. Nous ne formulons aucune garantie ni assurance de quelque nature que ce soit concernant le Programme, sauf lorsque la loi applicable, notamment en matière de droits des consommateurs, interdit l'exclusion d'une garantie ou assurance particulière.

Nous ne serons pas responsables des inexactitudes relatives à l'accumulation, à l'utilisation et à l'échange des Vignettes, sauf si nous sommes nous-mêmes à l'origine de ces inexactitudes. Nous déclinons toute responsabilité concernant les Nuits bonus perdues, volées ou annulées après leur attribution, sauf lorsque cette perte, le vol ou l'annulation de ces Nuits bonus ont été causés ou facilités par un acte négligent ou frauduleux de la part d'Hotels.com. Les fournisseurs et partenaires d'Hotels.com ne sont en aucun cas affiliés à ou responsables de l'administration du Programme.

La clause des Conditions d'utilisation relative aux responsabilités s'applique aux présentes Conditions générales d'utilisation du programme Hotels.com Rewards.

Pour participer au Programme, vous devez nous autoriser à collecter, utiliser et divulguer les informations personnelles que nous détenons à votre sujet, conformément à la Déclaration sur la protection des données et à toutes les lois applicables en matière de confidentialité et de protection des données.

Si une clause quelconque des Conditions générales d'utilisation du programme Hotels.com Rewards est jugée non valable, illégale ou inapplicable, la validité, la légalité et la force exécutoire des autres clauses n'en seront pas affectées. Tout manquement ou retard de notre part dans l'application d'une disposition des présentes Conditions générales d'utilisation du programme Hotels.com Rewards ne saurait en aucun cas limiter notre droit de faire appliquer cette même disposition ou toute autre disposition à l'avenir.

Les présentes Conditions générales du programme Hotels.com Rewards (ainsi que toute autre condition générale mentionnée aux présentes) constituent l'intégralité du contrat entre vous et nous concernant ce site Web, et remplacent toutes communications et propositions antérieures ou contemporaines entre vous et nous, qu'elles soient électroniques, orales ou écrites, en lien avec le Programme.

Le Programme Hotels.com Rewards et les Conditions générales d'utilisation du programme Hotels.com Rewards sont régis par les lois spécifiées dans les Conditions d'utilisation.

Le Programme est nul dans la mesure où la loi l'interdit. L'échec de notre part à faire valoir toute disposition des présentes conditions générales d'utilisation ne constitue pas une renonciation à ces conditions générales d'utilisation.

Notre décision sur toutes les questions ou tous les litiges relatifs au Programme est définitive.

TARIFS RÉSERVÉS AUX MEMBRES

Les tarifs réservés aux membres Hotels.com® (les « Tarifs réservés aux membres » ou « Prix membres ») sont accessibles aux catégories de clients suivantes :

Rejoignez le programme Hotels.com Rewards.

Si le client effectue une recherche sur le site après s'être connecté à son compte Hotels.com, il verra automatiquement les Tarifs réservés aux membres disponibles dans certains hébergements. Ils seront facilement identifiables grâce à la mention « Prix membres ».

Les utilisateurs qui effectuent une réservation via l'application mobile (comme définis ci-après dans les présentes Conditions générales d'utilisation).

En utilisant l'application mobile, le voyageur verra automatiquement les Tarifs réservés aux membres proposés dans les hébergements sélectionnés, à côté de la mention « Prix membres ». Les utilisateurs de l'application mobile ne peuvent pas consulter les Tarifs réservés aux membres en accédant au site depuis d'autres plateformes, sauf s'ils sont connectés à leur compte Hotels.com Rewards.

Les Tarifs réservés aux membres ne sont disponibles que dans certains hébergements et à certaines dates. Les Tarifs réservés aux membres ne seront affichés que s'ils sont pertinents pour la recherche et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Lorsqu'un Tarif réservé aux membres est affiché à côté d'un prix barré (par ex. CHF 100), le prix barré correspond au tarif standard de cet hébergement sur notre site, tel que déterminé et communiqué par l'hébergement. La section des Conditions d'utilisation relative aux tarifs s'appliquera également aux Tarifs réservés aux membres.