

Conditions générales du programme de récompenses

Date d'entrée en vigueur : 10 novembre 2026

1. Introduction
2. Inscription aux Programmes
3. Définitions
4. Obtention de Crédit Une Clé (général)
5. Crédit Une Clé en prime
6. Échange de Crédit Une Clé (général)
7. Niveaux de membre (général)
8. Modifications apportées au solde du Crédit Une Clé, au solde de Nuits cumulées pour les récompenses, au solde des Éléments de voyage et aux Niveaux d'adhésion
9. Prix réservés aux membres
10. Modifications aux présentes Conditions générales
11. Suspension et résiliation du Crédit Une Clé et des Programmes
12. Activités inappropriées des Membres
13. Plaintes
14. Exonération et limitation de responsabilité
15. Confidentialité
16. Général
17. Droit applicable
18. Conditions générales d'Expedia
19. Conditions générales de Hotels.com
20. Hotels.com Rewards (étampes)
21. Conditions générales de Vrbo

1. Introduction

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

Les présentes Conditions générales du programme de récompenses expliquent les différents éléments de notre programme de fidélité et s'appliqueront à vous si vous créez un Compte sur Expedia ou accédez à votre Compte sur Expedia ou sur une autre Marque participante. L'utilisation du Crédit Une Clé est offerte par Expedia, Inc. (« **El** », « **nous** », « **notre** », « **nos** ») au nom de ses filiales et sociétés affiliées, qui sont toutes des sociétés d'Expedia Group (collectivement, « **EG** »).

Les membres peuvent participer aux Programmes énumérés ci-dessous pour chaque Marque participante, sous réserve des présentes Conditions générales. Les termes « **vous** », « **votre** » et « **vos** » utilisés dans les présentes Conditions générales font référence à tout Membre.

L'article 20 ci-dessous s'appliquera à vous si vous utilisez votre Compte sur Hotels.com dans les régions où des étampes sont attribuées au lieu des Nuits cumulées pour les récompenses (tel que défini à l'article 19).

REMARQUE : L'ARTICLE 10 NOUS DONNE LE DROIT D'APPORTER DES MODIFICATIONS AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES.

2. Inscription aux Programmes

Les Programmes sont ouverts uniquement aux personnes qui résident au Canada, qui ont atteint l'âge de la majorité dans leur province ou territoire de résidence, le plus élevé prévalant, et qui ont une adresse courriel valide. Il vous incombe de vous assurer que votre participation aux Programmes est conforme aux politiques de votre employeur relatives à la participation à des programmes de fidélité.

Pour vous inscrire aux Programmes, vous devez satisfaire aux critères d'admissibilité énoncés dans le présent article et soit (a) créer un Compte auprès d'Expedia, (b) ouvrir une session de votre Compte existant sur Expedia ou une Marque participante

ou (c) vous faire inviter de toute autre manière à accepter les présentes Conditions générales. Ce faisant, vous devrez indiquer que vous acceptez les présentes Conditions générales. Seules les personnes admissibles peuvent participer aux Programmes. Aucune entreprise, aucun groupe, aucune organisation, ni aucun agent de voyages ne peut participer aux Programmes. Les Comptes ne peuvent pas être partagés ou transférés. Les Comptes ne sont destinés qu'à un usage personnel et non commercial. Votre Compte peut être utilisé pour Expedia et pour d'autres Marques participantes dès que le programme est disponible pour 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 façon de supprimer votre Compte, veuillez cliquer [ici](#). Si vous supprimez votre Compte, vous n'aurez plus accès à votre profil ou aux renseignements relatifs à votre relevé de Compte, vous n'obtiendrez plus de Crédit Une Clé et vous perdrez tout Crédit Une Clé, tout Élément de voyage et tout Niveau de Membre précédemment accumulé. Vous ne pourrez pas réactiver un Compte supprimé ou le Crédit Une Clé associé à un Compte supprimé au moment de la suppression, le cas échéant. Si vous souhaitez participer à nouveau aux Programmes à l'avenir, vous devrez créer un nouveau Compte.

L'inscription au Programme est nulle si elle est interdite par la loi dans votre pays de résidence, et les présentes Conditions générales sont susceptibles d'être modifiées (conformément à l'article 10 ci-dessous) si cela s'avère nécessaire pour se conformer à ces lois ou à toute réglementation.

3. Définitions

« **Compte** » désigne le compte que vous avez (ou que vous créez) avec Expedia et auquel vous avez accédé à partir d'Expedia ou d'une Marque participante. Si vous répondez aux critères d'admissibilité énoncés à l'article 2 ci-dessus, ce Compte vous donne automatiquement accès à tout Programme de Vrbo ou d'une Marque participante.

« **Crédit Une Clé disponible** » désigne le Crédit Une Clé de base ou le Crédit Une Clé en prime qui est disponible dans votre Compte et peut être utilisé pour des Récompenses à échanger.

« **Crédit Une Clé de base** » désigne le Crédit Une Clé qui est obtenu en effectuant une Réservation admissible auprès d'une Marque participante (mais exclut le Crédit Une Clé en prime), et qui est expliqué plus en détail à l'article 18 ci-dessous.

« **Terminé** » est défini pour chaque Marque participante aux articles 18, 19 et 21.

« **Réservation admissible** » est défini pour chaque Marque participante aux articles 18, 19 et 21.

« **Réservation admissible pour un niveau** » désigne une Réservation admissible ou une Récompense à échanger à titre d'Élément de voyage, comme indiqué aux articles 18, 19 et 21.

Du « **Crédit Une Clé** » ou du « **Crédit Hotels.com** » est obtenu dans le cadre des Programmes conformément aux présentes Conditions générales et peut désigner le Crédit Une Clé de base ou le Crédit Une Clé en prime ou une combinaison des deux. Du Crédit Une Clé peut être obtenu sur les Réservations admissibles et utilisé à titre de Récompense à échanger. Le terme « **Crédit Une Clé** » est synonyme de « **Crédit Hotels.com** » et interchangeable avec celui-ci. Toute référence dans les articles 1 à 17 des Conditions générales au « **Crédit Une Clé** » sera considérée comme une référence au « **Crédit Hotels.com** », et toute référence au « **Crédit Hotels.com** » à l'article 19 sera considérée comme une référence au « **Crédit Une Clé** » des articles 1 à 17. Le **Crédit Hotels.com** peut être utilisé auprès des Marques participantes et le **Crédit Une Clé** peut être utilisé sur **Hotels.com**.

« **Membre** » désigne une personne qui répond aux critères d'admissibilité énoncés à l'article 2 ci-dessus et qui possède un Compte.

« **Marque participante** » désigne Expedia, Hotels.com et Vrbo ainsi que toute autre société ou marque d'Expedia Group offrant le Programme de temps à autre, et comprend les versions spécifiques au Canada ou les versions mobiles des sites Web des Marques participantes et de toutes applications mobiles connexes.

« **Payer plus tard** » désigne la sélection de l'option « **Payer plus tard** » (le cas échéant) avant de terminer la réservation. Si vous sélectionnez l'option « **Payer plus tard** », vous paierez directement le Fournisseur de services de voyage.

« **Payer maintenant** » désigne la sélection de l'option « **Payer maintenant** » (le cas échéant) avant de terminer la réservation.

« **Crédit Une Clé en attente** » désigne le Crédit Une Clé qui n'est pas du Crédit Une Clé disponible et qui ne peut pas être utilisé pour des Récompenses à échanger.

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

« **Avantages du programme** » désigne les avantages supplémentaires qu'un Membre reçoit en faisant partie du Programme, comme indiqué [ici](#) pour Expedia, [ici](#) pour Hotels.com et [ici](#) pour Vrbo, et qui sont mis à jour de temps à autre. et qui sont mis à jour de temps à autre.

« **Crédit Une Clé en prime** » est défini à l'article 5.

« **Récompense à échanger** » désigne une réservation auprès d'une Marque participante qui peut être payée (en totalité ou en partie) par l'échange d'un Crédit Une Clé par un Membre conformément aux présentes Conditions générales. 1 \$ CA en Crédit Une Clé permet d'obtenir une réduction de 1 \$ CA sur une Récompense à échanger.

Le terme « **Nuit cumulée pour les récompenses** » est défini à l'article 19.1.

« Niveau » désigne le niveau Bleu, Argent, Or ou Platine, tel que déterminé conformément aux présentes Conditions générales.

« Fournisseur de services de voyage » désigne un fournisseur de tout élément d'une Réservation admissible ou d'une Récompense à échanger, qui peut comprendre, mais sans s'y limiter, un hôtel, une propriété de vacances, une compagnie aérienne, un fournisseur d'activités, un croisiériste ou une agence de location de voitures.

« Éléments de voyage » ou « Nuits d'admissibilité aux niveaux » désigne une méthode de calcul de la progression vers votre Niveau et cette méthode est expliquée aux articles 18, 19 et 21. Le terme « Éléments de voyage » est synonyme de « Nuits d'admissibilité aux niveaux » et interchangeable avec celui-ci. Toute référence dans les articles 1 à 17 des présentes Conditions générales à « Éléments de voyage » sera considérée comme une référence aux « Nuits d'admissibilité aux niveaux » et toute référence à « Nuits d'admissibilité aux niveaux » à l'article 19 sera considérée comme une référence aux « Éléments de voyage » des articles 1 à 17.

4. Obtention de Crédit Une Clé (général)

Cet article s'appliquera à toutes les Marques participantes où un Crédit Une Clé peut être obtenu, et s'applique à toutes les Marques participantes où des Éléments de voyage peuvent être obtenus. Veuillez consulter les articles 18, 19 et 21 ci-dessous pour d'autres conditions générales propres à l'obtention de Crédit Une Clé, de Nuits cumulées pour les récompenses et d'Éléments de voyage.

Le Crédit Une Clé, les Nuits cumulées pour les récompenses et les Éléments de voyage ne peuvent être accumulés que par le Membre qui s'est inscrit et qui contrôle le Compte sur lequel toute Réservation admissible est effectuée. Le Membre obtiendra un Crédit Une Clé, des Nuits cumulées pour les récompenses et des Éléments de voyage pour toutes les Réservations admissibles, sans tenir compte des voyageurs inclus dans la réservation. Les personnes supplémentaires désignées comme voyageurs sur l'itinéraire de la Réservation admissible n'accumuleront pas de Crédit Une Clé, de Nuits cumulées pour les récompenses ou d'Éléments de voyage.

Pour obtenir un Crédit Une Clé, des Nuits cumulées pour les récompenses et des Éléments de voyage pour une Réservation admissible, vous devez être Membre avant d'effectuer une Réservation admissible et vous devez avoir ouvert une session sur votre Compte au moment où vous effectuez la Réservation admissible. Du Crédit Une Clé, des Nuits cumulées pour les récompenses et des Éléments de voyage ne seront pas obtenus pour les réservations effectuées auprès d'une Marque participante pertinente lorsque vous n'avez pas ouvert de session sur votre Compte ou si vous créez un Compte après avoir effectué la réservation.

Le Crédit Une Clé ne peut pas être obtenu sur les taxes et les frais. En outre, si des montants supplémentaires sont payables à un Fournisseur de services de voyage 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, les frais de séjour, l'assurance ou les frais de carburant), ces montants ne seront pas inclus dans le calcul de Crédit Une Clé (même si ce montant est inclus dans le total affiché lors de la réservation). Aucun Crédit Une Clé, aucune Nuit cumulée pour les récompenses ni aucun Éléments de Voyage ne sera obtenu sur des frais de modification ou d'annulation imposés par les Fournisseurs de services de voyage ou sur les réservations annulées ou les dépôts en cas de dommages remboursables. Si le Crédit Une Clé est obtenu sur une Réservation admissible effectuée dans une devise différente de celle associée à votre Compte, la valeur du Crédit Une Clé obtenu pour cette réservation sera convertie en fonction du taux de change du marché applicable à la date de la réservation. Vous obtiendrez (ou n'obtiendrez pas, selon le cas) du Crédit Une Clé au taux du Niveau auquel vous vous trouvez, au moment de votre Réservation admissible.

Le montant du Crédit Une Clé en attente, et le nombre de Nuits cumulées pour les récompenses ou d'Éléments de voyage en attente à accumuler sont calculés au moment de la Réservation admissible et (conformément à l'article 16) sont basés sur les détails de l'itinéraire réservé. Les modifications ou annulations relatives à l'itinéraire réservé peuvent entraîner des différences entre le montant du Crédit Une Clé et le nombre d'Éléments de voyage en attente anticipés et le montant du Crédit Une Clé et le nombre d'Éléments de voyage réellement obtenus pour l'itinéraire en question. Le Crédit Une Clé en attente n'est pas admissible à être utilisé pour obtenir des Récompenses à échanger et des Éléments de voyage en attente ne sont pas pris en compte pour déterminer le Niveau d'adhésion. Pour que le Crédit Une Clé en attente devienne disponible et que les Éléments de voyage en attente deviennent confirmés, la Réservation admissible doit être Terminée (comme défini aux articles 18, 19 et 21). Ils deviendront alors disponibles dans votre Compte en fonction des périodes précisées dans les tableaux sur l'affichage et la réconciliation inclus aux articles 18, 19 et 21 ci-dessous. Une fois qu'il est disponible, le Crédit Une Clé peut être utilisé par le Membre pour l'obtention d'une ou de plusieurs Récompenses à échanger et les Éléments de voyage seront pris en compte pour déterminer le Niveau d'adhésion.

Le Crédit Une Clé est de nature promotionnelle, ne peut être acheté directement et n'a aucune valeur monétaire. Il ne peut en aucun cas être transféré à un autre Membre ou échangé contre de l'argent comptant. Vous ne pouvez céder, vendre, transférer et/ou donner en gage à un tiers du Crédit Une Clé. Vous n'avez aucun droit de propriété ou intérêt légal sur le Crédit Une Clé. Vous êtes entièrement responsable de toute obligation fiscale personnelle pouvant découler de votre participation aux Programmes et de toute Récompense à échanger.

5. Crédit Une Clé en prime

De temps à autre, nous pouvons offrir des occasions d'obtenir du Crédit Une Clé supplémentaire sur des Marques participantes (« **Crédit Une Clé en prime** »), à notre seule discrétion.

Toutes les conditions générales applicables associées à l'offre de Crédit Une Clé en prime donnée doivent être respectées pour que du Crédit Une Clé puisse être obtenu. Du Crédit Une Clé obtenu dans le cadre d'une offre de Crédit Une Clé en prime s'affichera comme en attente dans votre Compte et deviendra disponible conformément aux articles 18.3, 19.3 et 21.3 ou selon les modalités précisées dans les conditions générales de l'offre en question. Les offres de Crédit Une Clé en prime ne s'appliquent pas aux réservations annulées. Les offres de Crédit Une Clé en prime sont appliquées dans la mesure où les

conditions d'admissibilité sont remplies au moment de la réservation initiale, comme indiqué dans les conditions générales propres à l'offre; par exemple, le Crédit Une Clé en prime peut être réservé à un ou à plusieurs Niveaux. **Les offres de Crédit Une Clé en prime sont limitées au destinataire de l'offre, sont de nature promotionnelle, ne sont pas accordées contre paiement, n'ont aucune valeur monétaire, ne peuvent pas être transférées à un autre Membre, ne peuvent être vendues ou achetées et ne peuvent en aucun cas être échangées contre de l'argent comptant.**

6. Échange de Crédit Une Clé (général)

Veillez consulter les articles 18, 19 et 21 pour d'autres conditions générales propres à l'échange de Crédit Une Clé dans les Programmes.

Le Crédit Une Clé peut être utilisé pour obtenir des Récompenses à échanger lorsqu'une session de votre Compte est ouverte et lorsque cela est spécifié pour une Marque participante et sous réserve des conditions supplémentaires relatives à chaque type de réservation énoncées aux articles 18, 19 et 21 ci-dessous.

Le Crédit Une Clé échangé sera déduit de votre Compte au moment de la réservation. Vous pouvez avoir la possibilité d'ajuster le montant de Crédit Une Clé à appliquer à votre Récompense à échanger; lorsque l'option est proposée, vous le verrez sur la page de paiement. Cette option peut ne pas être disponible pour toutes les Récompenses à échanger ou toutes les Marques participantes.

Si le Crédit Une Clé est utilisé pour obtenir une Récompense à échanger dans une devise différente de celle associée à votre Compte, la valeur du Crédit Une Clé utilisé sera convertie dans la devise de la Récompense à échanger en fonction du taux de change du marché applicable à la date de la réservation et déduite de votre Compte.

Si le Crédit Une Clé est utilisé partiellement pour une Récompense à échanger, le solde du paiement doit être payé avec une carte de crédit ou de débit et non avec un autre mode de paiement. Le Crédit Une Clé ne peut pas être utilisé pour les réservations de type « Payer plus tard » ou lors de l'utilisation de méthodes de paiement de type « Acheter maintenant, payer plus tard ». Le Crédit Une Clé est un instrument promotionnel et ne peut être utilisé que pour obtenir des Récompenses à échanger. Le Crédit Une Clé ne peut être utilisé ou remboursé en argent ou échangé contre de l'argent dans aucune devise et n'a aucune valeur monétaire. Sauf indication contraire, le Crédit Une Clé ne peut être combiné avec des cartes-cadeaux, des bons de réduction, des surclassements, des récompenses ou des promotions. Le Crédit Une Clé ne peut pas être utilisé pour des réservations, des croisières, des assurances ou des forfaits déjà payés (sauf pour les cas mentionnés aux articles 18, 19 et 21). Le Crédit Une Clé peut être utilisé pour payer les taxes et les frais. Il ne peut toutefois pas être utilisé pour payer les éléments suivants : tout montant supplémentaire payable à un Fournisseur de services de voyage 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, les frais de séjour, l'assurance ou les frais de carburant, même si ces montants sont inclus dans le total affiché lors de la réservation); les frais d'annulation ou de modification ou d'autres exclusions énumérées dans chacune des catégories ci-dessous. Les Récompenses à échanger ne sont pas valides là où la loi l'interdit.

7. Niveaux de membre (général)

Le Niveau d'adhésion est un avantage de l'adhésion aux Programmes. Vous vous joindrez au Programme en tant que membre du niveau Bleu et devrez respecter les critères énoncés ci-dessous pour être admissible à un niveau supérieur. Par ailleurs, les Niveaux d'adhésion Argent, Or ou Platine peuvent vous être offerts par nous, ou nos partenaires, selon les critères énoncés ci-dessous ou des critères précisés par nous ou nos partenaires. Seules les Réservations admissibles (telles que définies aux articles 18, 19 et 21) permettent d'atteindre les Niveaux d'adhésion Argent, Or ou Platine.

Les Membres peuvent être admissibles aux Niveaux Argent, Or ou Platine en accumulant le nombre défini d'Éléments de voyage au cours d'une année civile, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Les critères précis pour obtenir un Élément de voyage sont définis plus en détail aux articles 18, 19 et 21 pour chaque Marque participante.

Niveau	Nombre d'Éléments de voyage nécessaires
Argent	5 Éléments de voyage par année civile
Or	15 Éléments de voyage par année civile
Platine	30 Éléments de voyage par année civile

Les Éléments de voyage seront confirmés selon les conditions énoncées aux articles 18, 19 et 21, et les périodes indiquées dans les tableaux d'affichage et de réconciliation des articles 18, 19 et 21.

Les Éléments de voyage accumulés sur des Réservations admissibles pour un Niveau effectuées entre le 1er janvier (heure normale du Pacifique) de chaque année civile et 23 h 59 (heure normale du Pacifique) le 31 décembre de la même année civile sont comptabilisés pour le Niveau d'adhésion pour cette année civile (« **Année d'adhésion** »).

Les Éléments de voyage accumulés lors d'un voyage qui commence au cours d'une Année d'adhésion et qui se termine au cours de l'Année d'adhésion suivante seront attribués au prorata lorsque plusieurs Éléments de voyage sont accumulés pour ce voyage; lorsqu'un seul Élément de voyage est accumulé pour ce voyage, celui-ci sera attribué à l'Année d'adhésion suivante.

Une fois atteint, votre Niveau est valide pour le reste de l'Année d'adhésion durant laquelle vous l'avez atteint, toute l'année civile suivante et jusqu'au 28 février de l'année suivante. Le Niveau que vous atteignez au cours des Années d'adhésion suivantes sera déterminé par le nombre d'Éléments de voyage accumulés au cours de l'Année d'adhésion précédente. Votre Niveau sera réévalué à la fin de chaque Année d'adhésion, et votre Niveau pourra être inférieur les années suivantes en fonction du nombre d'Éléments de voyage accumulés.

Les Réservations admissibles pour atteindre un Niveau d'adhésion supérieur sont indiquées pour chaque Marque participante aux articles 18, 19 et 21. Les Éléments de voyage sont accumulés grâce aux voyages Terminés et seront affichés une fois confirmés sur votre page d'activités de récompenses.

Les Membres des niveaux Argent, Or et Platine peuvent bénéficier d'Avantages du Programme supplémentaires, qui peuvent être soumis à des conditions générales supplémentaires. Les Avantages du Programme sont à caractère promotionnel et n'ont pas de valeur monétaire. Ils ne peuvent en aucun cas être transférés à un autre Membre ou échangés contre de l'argent. 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 et sans préavis lorsque le changement est bénéfique, n'a pas d'incidence importante sur vous ou est dû à un motif valable, et sinon avec un préavis écrit raisonnable à partir d'une notification ou d'une publication dans notre application, sur notre site Web ou par courriel. Certaines offres et certains avantages peuvent ne pas être disponibles dans tous les territoires.

8. Modifications apportées au solde du Crédit Une Clé, au solde de Nuits cumulées pour les récompenses, au solde des Éléments de voyage et au Niveau d'adhésion

Nous nous réservons le droit de résilier ou d'annuler à tout moment tout Crédit Une Clé, toute Nuit cumulée pour les récompenses ou tout Éléments de voyage en attente ou disponible (ou toute partie du Crédit Une Clé, des Nuits cumulées pour les récompenses ou d'un Éléments de voyage en attente ou disponible) qui a été accumulé pour une Réservation admissible ou une Récompense à échanger qui n'a pas été Terminée.

Lorsque vous recevez un remboursement partiel ou un crédit de la part d'EG ou d'un Fournisseur de services de voyage en raison d'une annulation pendant la période de pénalité, tout crédit Une Clé utilisé sera perdu et aucun Éléments de voyage ne sera obtenu. Lorsque vous recevez un remboursement partiel ou un crédit de la part d'EG ou d'un Fournisseur de services de voyage et qu'un Crédit Une Clé a été utilisé pour payer en partie (sauf pour les locations à court terme) ou en totalité la Récompense à échanger, le Crédit Une Clé de base utilisé sera réactivé dans votre Compte et aucun Éléments de voyage ne sera obtenu. Lorsque vous recevez un remboursement partiel ou un crédit de la part d'EG ou d'un Fournisseur de services de voyage et qu'un Crédit Une Clé a été utilisé pour payer en partie la réservation de locations à court terme en tant que Récompense à échanger, une partie du Crédit Une Clé de base utilisé pourrait être réactivée dans votre Compte et aucun Éléments de voyage ne sera obtenu. Dans tous les autres cas, le Crédit Une Clé, les Nuits cumulées pour les récompenses et les Éléments de voyage seront résiliés ou annulés si vous recevez un remboursement ou un crédit, que ce soit de la part d'EG, d'un Fournisseur de services de voyage, d'une institution financière ou d'une société émettrice de carte de crédit. Le Crédit Une Clé, les Nuits cumulées pour les récompenses ou les Éléments de voyage obtenus sur la base de renseignements frauduleux ou falsifiés, ou en violation des présentes Conditions générales, seront supprimés ou annulés par nous. Lorsque vous avez droit à la réactivation d'une partie ou de la totalité du Crédit Une Clé sur votre Compte (comme indiqué ci-dessus) pour une réservation effectuée dans une devise différente de la devise associée à votre Compte, votre Crédit Une Clé sera réactivé au taux de change du marché applicable à la date de la réservation. Le Crédit Une Clé de base ou le Crédit Une Clé en prime expiré ne seront en aucun cas crédités sur votre Compte.

Le solde de votre Crédit Une Clé, le solde de vos Nuits cumulées pour les récompenses, le solde de vos Éléments de voyage et votre historique d'obtention et d'échange peuvent être consultés dans votre page d'activité de récompenses sur la page de chaque Marque participante, le cas échéant, et vous recevrez des mises à jour régulières par courriel. Le solde de votre Crédit Une Clé sera 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 du marché applicable 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 n'affiche pas le bon solde de Crédit Une Clé, ou le bon nombre d'Éléments de voyage ou de Nuits cumulées pour les récompenses que vous auriez dû obtenir, nous nous réservons le droit de vous informer de l'inexactitude et d'ajuster le solde de votre Crédit Une Clé, ou le nombre de vos Nuits cumulées pour les récompenses ou Éléments de voyage pour corriger l'inexactitude dans un délai de cent quatre-vingts (180) jours. Si vous pensez ne pas avoir reçu le bon montant de Crédit Une Clé, ou le bon nombre de Nuits cumulées pour les récompenses ou d'Éléments de voyage pour une Réservation admissible, vous devez communiquer avec le service à la clientèle de la Marque participante concernée dans les cent quatre-vingts (180) jours suivant la date à laquelle la réservation est Terminée. Nous prendrons la décision finale si un ajustement quelconque du Crédit Une Clé, des Nuits cumulées pour les récompenses ou des Éléments de voyage est justifié pour le voyage en question. Si vous croyez que votre Compte a fait l'objet d'activités suspectes, veuillez communiquer immédiatement avec le service à la clientèle de la Marque participante concernée. Si nous déterminons que vous avez été victime d'une fraude, le Crédit Une Clé, les Nuits cumulées pour les récompenses ou les Éléments de voyage que vous avez accumulés pourront être transférés dans un nouveau Compte.

Service à la clientèle :

[Centre d'aide](#) Expedia

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

[Centre d'aide](#) Vrbo

Si nous annulons ou résilions un Crédit Une Clé, des Nuits cumulées pour les récompenses ou des Éléments de voyage, comme indiqué ci-dessus, et que les modifications apportées au solde de votre Crédit Une Clé, de vos Nuits cumulées pour les récompenses ou de vos Éléments de voyage signifient que vous ne disposez plus d'un nombre suffisant d'Éléments de voyage pour être dans un certain Niveau, nous nous réservons le droit de modifier votre Niveau d'adhésion en fonction de votre solde d'Éléments de voyage. De même, si vous avez communiqué avec notre service à la clientèle comme indiqué ci-dessus et que nous créditions votre Compte d'Éléments de voyage supplémentaires, nous réévaluerons votre Niveau d'adhésion et apporterons les modifications nécessaires en fonction du nouveau solde de vos Éléments de voyage.

9. Prix réservés aux membres

Les prix réservés aux membres (« **Prix réservés aux membres** ») sont offerts aux clients suivants :

- les Membres ayant ouvert une session sur le site Web et l'application de la Marque participante;
- les utilisateurs de l'application de la Marque participante; ou
- les Membres qui recherchent des voyages sur certains moteurs de recherche.

Les Prix réservés aux membres ne sont offerts que pour certains hébergements et certaines dates. Les Prix réservés aux membres ne sont affichés que lorsqu'ils s'appliquent à votre recherche et ils peuvent changer à tout moment. Lorsqu'un Prix réservé aux membres est affiché à côté d'un prix ayant été biffé, le prix biffé se fonde sur le tarif ordinaire de l'hébergement sur notre site Web ou de notre application, déterminé et fourni par l'hébergement, avant l'application de toutes les réductions et récompenses. La section « Prix » des Conditions d'utilisation s'applique également aux Prix réservés aux membres.

10. Modifications aux présentes Conditions générales

Nous pouvons modifier les présentes Conditions générales à tout moment et à notre discrétion, notamment les règles et les taux permettant d'obtenir et d'utiliser du Crédit Une Clé, l'obtention de Nuits cumulées pour les récompenses, les Niveaux d'adhésion, et les conditions requises pour atteindre les différents Niveaux ainsi que pour obtenir des Éléments de voyage, la politique d'expiration du Crédit Une Clé, les Récompenses à échanger, les Avantages du Programme et les produits et services pour lesquels du Crédit Une Clé peut être accumulé et utilisé.

Les modifications apportées aux Conditions générales prendront effet, dans toute la mesure permise par la loi (y compris sous réserve des exigences de préavis prescrites par la loi) et sauf si vous êtes un consommateur résidant dans la province de Québec, à compter de la date de leur publication ou d'une date ultérieure spécifiée par nous et, lorsque ces modifications sont importantes, nous nous efforcerons également de vous fournir un préavis raisonnable par le biais d'une notification ou d'une publication dans notre application, sur notre site Web ou par courriel.

Pour les consommateurs résidant dans la province de Québec : si nous apportons des modifications aux présentes Conditions générales, nous vous enverrons un avis écrit, entre 90 et 60 jours avant l'entrée en vigueur de la modification si elle concerne un élément essentiel du Programme, ou 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification dans le cas de toute autre modification. Si la modification augmente vos obligations ou réduit les nôtres, dans le cas où vous n'êtes pas d'accord avec la modification et souhaitez mettre fin à votre participation au Programme, vous pouvez le faire sans frais, pénalité ou indemnité d'annulation en nous envoyant un avis à cet effet au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur de la modification.

Votre participation continue à l'un ou plusieurs des Programmes en tant que Membre après l'entrée en vigueur des modifications constitue votre acceptation des modifications notifiées apportées aux présentes Conditions générales. Si vous n'acceptez pas les modifications, vous pouvez supprimer votre Compte en suivant les instructions de l'article 2 ci-dessus.

11. Suspension et résiliation du Crédit Une Clé et des Programmes

Dans toute la mesure permise par la loi, nous nous réservons le droit de restreindre la disponibilité du Crédit Une Clé et des Programmes à tout moment pour un motif valable, moyennant un préavis écrit raisonnable et sans responsabilité envers vous.

Les Programmes ne comportent pas de date de fin prédéterminée et peuvent se poursuivre jusqu'au moment où nous décidons d'y mettre fin. Nous pouvons mettre fin à un ou plusieurs Programmes à tout moment. À la fin du Programme, vous disposerez d'au moins soixante (60) jours à partir de la date d'annonce de la fin du Programme concerné pour utiliser le solde du Crédit Une Clé disponible dans votre Compte. Après cette date, le Crédit Une Clé et les avantages seront perdus sans recours ni indemnité.

12. Activités inappropriées des Membres

Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de disqualifier tout Membre des Programmes si nous avons des motifs raisonnables de croire qu'il trafique ou tente de trafiquer le fonctionnement du ou des Programmes ou qu'il contrevient aux présentes Conditions générales ou agit de façon frauduleuse ou trompeuse. Toute tentative de la part d'un Membre de compromettre le bon fonctionnement du ou des Programmes peut constituer une violation des lois criminelles et civiles et, advenant une telle tentative ou menace de tentative, nous nous réservons le droit de réclamer des dommages et intérêts à cette personne dans toute la mesure permise par la loi.

Nous avons le droit de surveiller toutes les activités liées aux Programmes afin de vérifier qu'elles sont conformes aux présentes Conditions générales. 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 – notamment la vente, le troc ou l'échange de Crédit Une Clé ou d'Éléments de voyage, l'utilisation de Crédit Une Clé acquis frauduleusement, la demande de Crédit Une Clé si les conditions pour obtenir du Crédit Une Clé sur la réservation n'ont pas été remplies avec succès, la mauvaise utilisation du Crédit Une Clé

en prime, l'accès au Compte d'un autre Membre, ou la création ou l'utilisation du ou des Programmes à des fins non individuelles – ou d'autres violations des présentes Conditions générales (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 votre Crédit Une Clé accumulé, vos Récompenses à échanger et vos Avantages du Programme. Si vous avez effectué une Activité inappropriée, nous nous réservons le droit de prendre toute mesure juridique qui s'impose. En outre, vous pourriez être tenu responsable des pertes monétaires d'EI, y compris les frais de justice et les dommages et intérêts, et ne plus être autorisé à participer aux Programmes à l'avenir. Le Crédit Une Clé obtenu grâce à des Réservations admissibles ou à des Récompenses à échanger qui s'avère être lié à une Activité inappropriée sera résilié, et le Compte associé à cette activité sera gelé, sans possibilité d'obtenir davantage de Crédit Une Clé ou de l'utiliser. Pour contester le gel, l'exclusion ou la résiliation d'un Compte, la résiliation de Crédit Une Clé ou la confiscation de Récompenses à échanger, veuillez communiquer avec le service à la clientèle de la Marque participante concernée à l'adresse suivante :

[Centre d'aide](#) Expedia

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

[Centre d'aide](#) Vrbo

13. Plaintes

Nous avons à cœur de satisfaire nos clients. Si vous avez un problème ou une plainte, nous aimerions essayer de répondre à vos préoccupations. Si nous ne réussissons pas à résoudre votre plainte ou votre différend, vous pouvez déposer des réclamations comme l'indique le présent article.

Dans la mesure permise par la loi applicable et sauf en ce qui concerne les consommateurs résidant dans la province de Québec, vous acceptez de nous donner l'opportunité de résoudre tout différend ou toute réclamation concernant de quelque manière que ce soit le Programme, toute communication avec nos représentants du service à la clientèle, tout service ou produit fourni, toute déclaration faite par nous ou notre Énoncé de confidentialité (« **Réclamations** ») en communiquant avec le service à la clientèle de la Marque participante concernée. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre vos Réclamations dans un délai de 60 jours, vous pouvez demander réparation par arbitrage ou devant une cour des petites créances, comme indiqué ci-dessous.

Service à la clientèle :

[Centre d'aide](#) Expedia

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

[Centre d'aide](#) Vrbo

Dans la mesure permise par la loi applicable et sauf en ce qui concerne les consommateurs résidant dans la province de Québec, toutes les Réclamations seront résolues par arbitrage exécutoire, plutôt que devant les tribunaux, sauf que vous pouvez faire valoir des Réclamations sur une base individuelle devant la Cour des petites créances si elles sont admissibles. Cela comprend toutes les Réclamations que vous déposez contre nous, nos filiales, nos Fournisseurs de services de voyage ou toute entreprise offrant des produits ou des services par notre intermédiaire (qui sont bénéficiaires de cette convention d'arbitrage). Cela comprend également toute Réclamation soulevée avant votre acceptation des présentes Conditions générales, que les versions antérieures de celles-ci exigent un arbitrage ou non.

Il n'y a aucun juge ni jury en arbitrage, et la révision d'une sentence arbitrale par un tribunal est limitée. Toutefois, un arbitre peut accorder, sur une base individuelle, les mêmes dommages-intérêts ou réparations qu'un tribunal (y compris des dommages-intérêts d'origine législative, les honoraires d'avocats et les frais de justice), et il doit respecter et faire respecter les présentes Conditions générales au même titre qu'un tribunal.

L'Association d'arbitrage canadienne (AAC) mènera les arbitrages conformément à ses règles. Les règles de l'AAC sont disponibles sur le site <https://canadianarbitrationassociation.ca/> ou en appelant au 1 877 862-8825. Les règles de l'AAC régiront le paiement des frais de dépôt, des frais d'administration et des honoraires de l'arbitre, sous réserve des dispositions du présent article. Si vos Réclamations s'élèvent à moins de 10 000 \$ CA, nous vous rembourserons les frais de dépôt que vous payez à l'AAC et nous paierons les honoraires de l'arbitre, à moins que l'arbitre ne détermine que votre Réclamation est frivole. Vous pouvez choisir que l'arbitrage se déroule par téléphone, sur la base d'argumentaires écrits, ou faits en personne dans votre ressort de résidence ou à un autre endroit choisi d'un commun accord.

Pour entreprendre un arbitrage, vous devez envoyer une lettre de demande d'arbitrage décrivant vos Réclamations adressée à « Expedia Legal: Arbitration Claim Manager » au Expedia, Inc., 1111 Expedia Group Way, Seattle, WA 98119. Si nous déposons une demande d'arbitrage contre vous, nous vous enverrons un avis à l'adresse courriel ou à l'adresse municipale que vous nous avez fournie. Une partie qui demande l'arbitrage doit également fournir un avis d'arbitrage à l'AAC, au 180 Duncan Mill Road, 4e étage, Toronto (Ontario) M3B 1Z6.

Dans la mesure permise par la loi applicable et sauf en ce qui concerne les consommateurs résidant dans la province de Québec, les procédures entreprises pour régler des Réclamations se dérouleront sur une base individuelle et non dans le cadre d'une action collective, consolidée ou représentative. La Loi sur l'arbitrage (Ontario) s'applique à la présente entente. Une sentence arbitrale peut être confirmée par un tribunal compétent.

14. Exonération et limitation de responsabilité

Dans la mesure permise par la loi applicable et sauf en ce qui concerne les consommateurs résidant dans la province de Québec, les Programmes sont offerts sans garantie (qu'elle soit expresse ou implicite) ni condition implicite d'aucune sorte, y compris, mais sans s'y limiter, aucune garantie ou condition implicite de satisfaction relative à la qualité, d'adéquation à un usage particulier ou de non-contrefaçon. Nous n'offrons aucune garantie ni représentation de quelque nature que ce soit concernant le Programme, sauf lorsqu'une garantie ou une assurance particulière ne peut être exclue en vertu de la loi applicable, y compris les lois sur la protection du consommateur.

Bien que nous nous efforcions de prendre des mesures commercialement raisonnables pour garantir que les Programmes se déroulent comme prévu, vous acceptez, dans toute la mesure permise par la loi, que nous ne soyons pas responsables des erreurs, des inexactitudes ou d'autres problèmes susceptibles d'entraver votre participation aux Programmes, sauf et seulement dans la mesure où l'erreur est directement causée par nous. Vous comprenez également que ni nos Fournisseurs de services de voyage ni nos partenaires promotionnels ne sont affiliés au/aux Programmes ni responsables de leur administration.

Sous réserve des limitations énoncées dans les présentes Conditions générales, vous acceptez en outre que, dans la mesure permise par la loi applicable, EG, ses sociétés affiliées, ses Fournisseurs de services de voyage, tout partenaire promotionnel et chacun de leurs dirigeants, administrateurs, employés et mandataires respectifs (collectivement, les « **Parties exonérées** ») ne seront pas responsables des pertes résultant du/des Programmes ou liées à ceux-ci (y compris, par exemple, toute utilisation des Programmes ou tout délai ou incapacité à utiliser le ou les Programmes) dès lors que :

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

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

(iii) lesdites pertes n'ont pas été occasionnées par un manquement à nos obligations stipulées dans les présentes Conditions générales ou notre inaptitude à appliquer la diligence et les compétences raisonnables.

Sous réserve des limitations énoncées dans les présentes Conditions générales et dans toute la mesure permise par la loi applicable, en aucun cas les Parties exonérées ne seront tenues responsables des pertes commerciales ou des pertes subies par les non-consommateurs, y compris (sans s'y limiter) la perte de profits ou la perte de revenus.

Aucune disposition des présentes Conditions générales ne limitera ou n'exclura notre responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels causés par notre négligence, en cas de fraude, de déclaration frauduleuse ou d'une négligence grave, ou toute autre responsabilité qui ne peut être légalement exclue ou limitée en vertu du droit applicable, y compris les lois sur la protection des consommateurs.

15. Confidentialité

La confidentialité de vos renseignements personnels est importante pour nous.

En vous inscrivant aux Programmes, vous reconnaissez avoir lu et accepté le traitement de vos données personnelles par nous conformément aux lois applicables en matière de protection des données et à notre Énoncé de confidentialité. Veuillez consulter notre Énoncé de confidentialité complet pour obtenir plus de renseignements sur les données personnelles que nous recueillons à votre sujet, comment et pourquoi nous les traitons, les mesures mises en place pour les protéger, les destinataires auxquels nous pouvons les divulguer, vos droits et les personnes à contacter en cas de réclamations ou de questions potentielles :

[Énoncé de confidentialité](#) d'Expedia

[Énoncé de confidentialité](#) de Hotels.com

[Énoncé de confidentialité](#) de Vrbo

16. Général

Veuillez noter que si les présentes Conditions générales changent entre le moment où vous avez effectué une Réservation admissible et le moment où la Réservation admissible est Terminée, la version des Conditions générales qui était en vigueur au moment où la Réservation admissible est effectuée prévaudra.

Dans l'éventualité où une disposition des présentes Conditions générales est jugée non valide, illégale ou inapplicable, la validité, la légalité et l'applicabilité des dispositions restantes ne seront touchées ou limitées d'aucune manière. Notre défaut ou notre retard dans l'application d'une disposition des présentes Conditions générales à tout moment ne constitue pas une renonciation à notre droit d'appliquer la même disposition ou toute autre disposition par la suite.

Les [Conditions d'utilisation](#) d'Expedia, les [Conditions d'utilisation](#) de Hotels.com, les [Conditions d'utilisation](#) de Vrbo et (le cas échéant) les Conditions d'utilisation affichées pour la Marque participante s'appliqueront en plus des présentes Conditions générales.

Les présentes Conditions générales (de même que toutes les autres conditions intégrées aux présentes par renvoi) constituent l'intégralité de l'entente entre vous et nous à l'égard des Programmes et remplacent toutes les communications et les propositions antérieures ou simultanées, qu'elles soient électroniques, verbales ou écrites, entre vous et nous relativement aux Programmes.

17. Droit applicable

Nous sommes une entité américaine et, sauf si la loi applicable l'interdit et sauf en ce qui concerne les consommateurs résidant dans la province de Québec, les présentes Conditions générales sont régies par les lois de l'État de Washington, aux États-Unis.

18. Conditions générales d'Expedia

18.1 Définitions d'Expedia

« **Terminé** » signifie que le Membre, ou les autres voyageurs faisant partie de la réservation sur le Compte, doivent avoir terminé le séjour dans un Hôtel admissible ou une Propriété de vacances admissible, volé sur le Vol admissible, utilisé la Voiture admissible, utilisé le ou les billets pour l'Activité admissible ou effectué le voyage du Forfait admissible.

« **Propriété de vacances admissible** » désigne une réservation d'hébergement seul d'un hébergement de courte durée participant, effectuée par un Membre auprès d'une Marque participante et Terminée ultérieurement.

« **Activité admissible** » désigne toutes les activités autonomes et les Transports terrestres réservés par un Membre auprès d'une Marque participante et dont la réservation est Terminée ultérieurement.

« **Réservation admissible** » désigne une réservation effectuée par un Membre auprès d'une Marque participante pour toute Propriété de vacances admissible, toute Activité admissible, toute Voiture admissible, tout Vol admissible, tout Hôtel admissible toute Croisière admissible ou tout Forfait admissible qui est Terminée ultérieurement.

« **Voiture admissible** » désigne toute voiture de location autonome réservée par un Membre auprès d'une Marque participante et dont la réservation est Terminée ultérieurement.

« **Croisière admissible** » désigne toute croisière autonome réservée par un Membre auprès d'une Marque participante et dont la réservation est Terminée ultérieurement.

« **Vol admissible** » désigne tout vol autonome réservé par un Membre auprès d'une Marque participante et dont la réservation est Terminée ultérieurement, mais ne comprend pas les éléments non inclus dans le tarif comme le choix du siège ou les bagages.

« **Hôtel admissible** » désigne tout hébergement autonome qui n'est pas une Propriété de vacances admissible et qui est réservé par un Membre auprès d'une Marque participante et dont la réservation est Terminée ultérieurement.

« **Forfait admissible** » désigne toute combinaison Hôtel + Vol, Hôtel + Voiture, Hôtel + Vol + Voiture, Vol + Hôtel + Activité, Vol + Voiture et Hôtel + Vol + Activité + Voiture réservée ensemble et prépayée par un Membre auprès d'une Marque participante et dont la réservation est Terminée ultérieurement.

« **Élément de voyage admissible** » désigne l'un des éléments suivants : Activité admissible, Propriété de vacances admissible, Voiture admissible, Vol admissible, Croisière admissible ou Hôtel admissible.

« **Expedia** » désigne le site Web ou la version mobile du site d'Expedia Canada et toute application mobile connexe.

« **Transport terrestre** » fait partie des Activités admissibles et désigne le transport terrestre réservé par un Membre sur la page [Trouvez un transport aéroportuaire](#) et dont la réservation est Terminée ultérieurement.

« **Programme** » désigne le programme de fidélité Une Clé disponible sur Expedia.

18.2 Obtention de Crédit Une Clé

Sous réserve de l'article 4, une fois la Réservation admissible effectuée, le montant anticipé du Crédit Une Clé et le nombre d'Éléments de voyage qui accumulés seront indiqués comme en attente dans votre Compte. Vous accumulerez du Crédit Une Clé sur une partie de la Récompense à échanger si celle-ci est partiellement payée avec un Crédit Une Clé. Si vous utilisez un bon de réduction pour effectuer une Réservation admissible, la valeur du bon sera déduite avant de calculer le Crédit Une Clé obtenu sur la Réservation admissible.

Obtention d'un Crédit Une Clé de base

Le Crédit Une Clé de base peut être obtenu en effectuant une Réservation admissible auprès d'une Marque participante, comme indiqué ci-dessous.

Vols admissibles

Sous réserve de l'article 4, obtenez 0,2 % en Crédit Une Clé par tranche de 1 \$ CA dépensé (excluant les taxes et les frais) sur les Réservations de Vols admissibles effectuées auprès d'une Marque participante.

Réservations admissibles (autres que pour un vol)

Sous réserve de l'article 4, obtenez 1 % en Crédit Une Clé en tant que membre Bleu et 2 % en tant que membre Argent, Or ou Platine par tranche de 1 \$ CA dépensé (excluant les taxes et les frais) sur les Réservations admissibles suivantes :

- Hôtel admissible
- Propriétés de vacances admissibles

- Activités admissibles
- Forfaits admissibles
- Voitures admissibles
- Croisières admissibles

Réservations non admissibles

Les achats autres que ceux expressément énumérés ci-dessus **ne sont pas** admissibles pour l'accumulation de Crédit Une Clé ou d'Éléments de voyage. Il s'agit notamment, sans s'y limiter, des achats suivants :

- Réservations effectuées à partir du lien « Groupes et réunions » auprès d'une Marque participante
- Assurance
- Vols réservés directement sur le site Web d'une compagnie aérienne, même si votre recherche de vol initiale a été effectuée auprès d'une Marque participante
- Produits de tarification
- Forfaits réservés par l'intermédiaire de l'onglet « Vacances tout inclus » de notre site Web qui sont fournis par des voyagistes tiers et non par nous ou une Marque participante

18.2.1 Crédit Une Clé sur les Éléments préférés de l'inventaire

Les Éléments préférés de l'inventaire comprennent les établissements Accès VIP autonomes, sont susceptibles d'être modifiés à tout moment et seront affichés lorsqu'ils s'appliquent à votre recherche, de même que les conditions générales supplémentaires (le cas échéant) (« **Éléments préférés de l'inventaire** »).

Sous réserve de l'article 4, les offres de Crédit Une Clé en prime qui sont des offres de Crédit Une Clé sur les Éléments préférés de l'inventaire seront accordées aux taux suivants, y compris les taux d'accumulation du Crédit Une Clé de base, en fonction du Niveau d'adhésion du Membre au moment de la réservation :

- Membres Bleu : pas de Crédit Une Clé sur les Éléments préférés de l'inventaire pour les Réservations admissibles.
- Membres Argent : 3 % en Crédit Une Clé pour chaque tranche de 1 \$ CA dépensé (excluant les taxes et les frais) pour une Réservation admissible
- Membres Or : 5 % en Crédit Une Clé pour chaque tranche de 1 \$ CA dépensé (excluant les taxes et les frais) pour une Réservation admissible.
- Membres Platine : 6 % en Crédit Une Clé pour chaque tranche de 1 \$ CA dépensé (excluant les taxes et les frais) pour une Réservation admissible.

Pour que le Crédit Une Clé sur les Éléments préférés de l'inventaire en attente devienne disponible, la Réservation admissible doit être Terminée. Le Crédit Une Clé sera alors disponible sur votre Compte en fonction des périodes identifiées dans le tableau sur l'affichage et la réconciliation à l'article 18.3. Les offres de Crédit Une Clé sur les Éléments préférés de l'inventaire ne s'appliquent pas aux réservations modifiées. Vous n'accumulerez pas d'Éléments de voyage supplémentaires avec les offres de Crédit Une Clé sur les Éléments préférés de l'inventaire.

Comme c'est le cas pour toutes les catégories de Crédit Une Clé, le Crédit Une Clé sur les Éléments préférés de l'inventaire est de nature promotionnelle et n'a aucune valeur monétaire. Il ne peut en aucun cas être transféré à un autre Membre ou échangé contre de l'argent.

18.3 Affichage et réconciliation du Crédit Une Clé et des Éléments de voyage

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

Réservation admissible	Délai de confirmation pour le Crédit Une Clé et les Éléments de voyage
Hôtel payé au moment de la réservation (« Payer maintenant »)	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Hôtel payé au moment du séjour (« Payer plus tard »)	Jusqu'à 35 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Propriété de vacances	Jusqu'à 35 jours après que la Réservation admissible soit Terminée

Réservation admissible	Délai de confirmation pour le Crédit Une Clé et les Éléments de voyage
Vols	Jusqu'à 10 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Forfaits	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Voiture (« Payer maintenant »)	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Voiture (« Payer plus tard »)	Jusqu'à 90 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Activités	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Croisière	Jusqu'à 45 jours après que la Réservation admissible soit Terminée

18.4 Expiration du Crédit Une Clé

Sous réserve du paragraphe ci-dessous, le Crédit Une Clé de base et le Crédit Une Clé sur les Éléments préférés de l'inventaire dans votre Compte n'expireront pas tant que vous aurez effectué une Réservation admissible ou échangé une Récompense à échanger auprès d'une Marque participante à partir de votre Compte au moins une fois tous les dix-huit (18) mois. S'il n'y a pas eu une telle activité, le Crédit Une Clé de base et le Crédit Une Clé en prime accumulés dans votre Compte expireront et ne seront pas réactivés. Dans un tel cas, lorsque la loi l'exige ou à notre discrétion, nous vous enverrons un avis entre 30 et 60 jours avant la date d'expiration du Crédit Une Clé de base ou du Crédit Une Clé sur les Éléments préférés de l'inventaire.

Le Crédit Une Clé qui a été converti à partir de points Récompenses Expedia conservera les dates d'expiration d'origine, sauf si une Réservation admissible est effectuée ou une Récompense est échangée par l'intermédiaire d'une Marque participante sur votre Compte après l'entrée en vigueur des présentes Conditions, auquel cas le paragraphe ci-dessus s'appliquera.

18.5 Échange de Crédit Une Clé

18.5.1 Échanges contre des vols

Sous réserve des exclusions générales énoncées à l'article 6 ci-dessus, les Récompenses à échanger de vols sont disponibles auprès des compagnies aériennes admissibles. Pour réserver un vol à l'aide du Crédit Une Clé, vous devez disposer de suffisamment de Crédit Une Clé pour couvrir l'intégralité du coût du vol réservé, y compris toutes les taxes et tous les frais. Le Crédit Une Clé ne peut pas être utilisé pour payer des éléments non inclus dans le tarif, comme le choix du siège ou des bagages, et ne peut pas être utilisé pour payer des modifications apportées à la réservation d'un vol. Si vous ne voyez pas la possibilité d'appliquer le Crédit Une Clé sur la page de paiement, cela indique que : vous n'avez pas assez de Crédit Une Clé pour couvrir le coût total du vol, vous avez ajouté des éléments supplémentaires à payer tels que le choix du siège ou des bagages, et/ou le vol n'est pas admissible pour une Récompense à échanger, et donc le Crédit Une Clé n'est pas admissible à être utilisé pour cette réservation. Les vols ne doivent pas nécessairement être des allers-retours, les allers simples et les vols multidestinations à partir de différents aéroports sont autorisés. Il n'est pas possible d'effectuer des retenues sur les Récompenses de vols à échanger. Seul le Membre peut utiliser le Crédit Une Clé pour réserver un vol sur son Compte, mais la Récompense de vol à échanger peut être réservée au nom du Membre ou de toute autre personne désignée par le Membre.

18.5.2 Échanges contre des hôtels

Sous réserve des exclusions générales énoncées à l'article 6 ci-dessus, vous pouvez utiliser le Crédit Une Clé disponible pour payer le coût partiel ou total d'un hôtel de type « Payer maintenant ». Le Crédit Une Clé ne peut être utilisé que lorsque le paiement est effectué auprès d'une Marque participante au moment de la réservation où l'option « Payer maintenant » est offerte.

18.5.3 Échanges contre des propriétés de vacances

Sous réserve des exclusions générales énoncées à l'article 6 ci-dessus, vous pouvez utiliser le Crédit Une Clé disponible pour payer le coût partiel ou total d'une propriété de vacances. Le Crédit Une Clé ne peut pas être utilisé pour un dépôt pour dommages remboursable. Lors d'une demande de réservation, le Crédit Une Clé est uniquement utilisé pour payer le coût partiel ou total de la propriété de vacances participante une fois que la réservation a été confirmée. Le Crédit Une Clé ne peut pas être utilisé sur toutes les propriétés de vacances, veuillez vérifier la page des détails de la propriété de vacances pour savoir si elle est admissible.

18.5.4 Échanges contre une voiture de location

Sous réserve des exclusions générales énoncées à l'article 6 ci-dessus, vous pouvez utiliser le Crédit Une Clé disponible pour payer le coût partiel ou total d'une voiture de location de type « Payer maintenant ». Le crédit Une Clé ne peut pas être utilisé lorsqu'une partie ou la totalité des coûts doit être payée directement au Fournisseur de services de voyage.

18.5.5 Échanges contre des activités

Sous réserve des exclusions générales énoncées à l'article 6 ci-dessus, vous pouvez utiliser le Crédit Une Clé disponible pour payer le coût partiel ou total d'une activité de type « Payer maintenant ».

18.6 Niveaux de membre

Un Élément de voyage ne sera attribué que si l'Élément de voyage admissible de la Réservation admissible pour un Niveau a une valeur de 30 \$ CA ou plus (excluant les taxes et les frais et après l'application de tout bon de réduction et de tout Crédit Une Clé à la réservation).

Les Réservations admissibles pour atteindre un Niveau d'adhésion supérieur pour Expedia sont indiquées ci-dessous.

Réservations admissibles pour un Niveau

Type de réservation	Calcul des Éléments de voyage
Vols	1 Élément de voyage pour un Vol admissible lorsque chaque billet (un billet de vol aller-retour et toute(s) escale(s) est considéré comme 1 Élément de voyage, chaque segment d'un billet multidestinations est considéré comme 1 Élément de voyage) de l'itinéraire de vol réservé est utilisé.
Hôtel	1 Élément de voyage pour un Hôtel admissible par chambre et par nuitée complète passée.
Propriété de vacances	1 Élément de voyage pour une Propriété de vacances admissible par nuitée complète passée.
Voiture	1 Élément de voyage pour une Voiture admissible par jour d'une location de voiture complété.
Activités	1 Élément de voyage pour une Activité admissible pour chaque billet une fois l'activité complétée. Lorsque l'Activité admissible est un Transport terrestre, 1 Élément de voyage pour un aller-retour complété.
Forfait	1 Élément de voyage pour un Élément de voyage admissible complété comme indiqué dans le présent tableau.
Croisière	1 Élément de voyage par cabine et par nuit pour la durée du voyage (peu importe le nombre de passagers)

19. Conditions générales de Hotels.com Rewards

Les termes suivants du présent article 19 s'appliqueront si vous utilisez votre Compte Hotels.com dans les régions où le Crédit Hotels.com est utilisé. Les conditions suivantes s'appliqueront si vous utilisez votre Compte Hotels.com au Canada.

19.1 Définitions de Hotels.com

Remarque : Veuillez vous référer à l'article 3 des présentes Conditions générales pour des définitions supplémentaires.

« **Terminé** » signifie que le Membre, ou les autres voyageurs faisant partie de la réservation sur le Compte, doivent avoir terminé le séjour dans un Hôtel admissible ou une Propriété de vacances admissible.

« **Propriété de vacances admissible** » désigne une réservation d'hébergement seul d'un hébergement de courte durée participant, effectuée par un Membre sur Hotels.com et Terminée ultérieurement.

« **Réservation admissible** » désigne toute réservation par un Membre auprès d'Hotels.com pour un Hôtel admissible ou une Propriété de vacances admissible et Terminée ultérieurement.

« **Hôtel admissible** » désigne tout hébergement autonome qui n'est pas une Propriété de vacances admissible et qui est réservé par un Membre auprès de Hotels.com et dont la réservation est Terminée ultérieurement.

« **Hotels.com** » désigne le site Web ou la version mobile du site de Hotels.com Canada et toute application mobile connexe.

« **Programme** » désigne le programme de récompenses Hotels.com Rewards tel que décrit à l'article 19.

« **Nuit de récompense** » désigne le Crédit Hotels.com disponible obtenu sur Hotels.com, pouvant être utilisé pour une Récompense à échanger, et reçu conformément aux délais d'affichage et de réconciliation du Crédit Hotels.com établis à l'article 19.3.

« **Nuit cumulée pour les récompenses** » désigne une méthode de calcul de la progression vers votre Nuit de récompense, obtenue pour : (a) chaque chambre réservée par nuit dans un Hôtel admissible; et (b) chaque nuit où vous séjournez dans une Propriété de vacances admissible, qui dans chaque cas n'est pas entièrement ou partiellement payée en Crédit Hotels.com, avec une carte-cadeau ou avec un bon de réduction.

19.2 Obtention du Crédit Hotels.com

Le Crédit Hotels.com de base peut être obtenu en faisant une Réservation admissible auprès de Hotels.com comme indiqué ci-dessous. Sous réserve du présent article 19.2, aucun Crédit Hotels.com ni aucune Nuit cumulée pour les récompenses ne sera attribué pour une nuit dans une réservation payée ou partiellement payée avec du Crédit Hotels.com. Référez-vous à l'article 19.4 pour en savoir plus sur la façon dont le Crédit Hotels.com est appliqué aux réservations de plusieurs nuits. Aucun Crédit Hotels.com ne sera obtenu sur une portion de Récompense à échanger payée avec une carte-cadeau.

19.2.1 Réservations admissibles

Sous réserve de l'article 4 et des présents articles 19.2 et 19.3, les Membres obtiendront 10 % de la valeur de chaque Nuit cumulée pour les récompenses en Crédit Hotels.com (hors taxes et frais) pour chaque Nuit cumulée pour les récompenses.

19.2.2 Réservations non admissibles

Les achats autres que ceux expressément énumérés ci-dessus **ne sont pas** admissibles pour l'accumulation de Crédit Hotels.com ou de Nuits cumulées pour les récompenses. Il s'agit notamment, sans s'y limiter, des achats suivants :

- Voitures de location
- Cartes-cadeaux
- Réservations faites à partir du lien « Groupes et Réunions » sur Hotels.com
- Assurance
- Produits de tarification

19.3 Affichage et réconciliation du Crédit Hotels.com

Le Crédit Hotels.com deviendra disponible une fois que 10 Nuits cumulées pour les récompenses seront Terminées selon les délais suivants :

Réservation admissible	Délais des Nuits de récompense
Les 10 Nuits cumulées pour les récompenses séjournées ont toutes été payées au moment de la réservation (« Payer maintenant »)	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation admissible (comportant la 10 ^e Nuit cumulée pour les récompenses séjournée) est Terminée
Une ou plusieurs des Nuits cumulées pour les récompenses séjournées ont été payées au moment du séjour (« Payer plus tard »)	Jusqu'à 35 jours après que la Réservation admissible (comportant la 10 ^e Nuit cumulée pour les récompenses séjournée) est Terminée
Une ou plusieurs Nuits cumulées pour les récompenses séjournées dans des Propriétés de vacances	Jusqu'à 35 jours après que la Réservation admissible (comportant la 10 ^e Nuit cumulée pour les récompenses séjournée) est Terminée

19.4 Échange du Crédit Hotels.com

Sous réserve de l'article 6, vous pouvez utiliser votre Crédit Hotels.com disponible pour payer les types suivants de Récompenses à échanger :

(a) le coût partiel ou total d'un hôtel « Payer maintenant », y compris les taxes et frais payables au moment de la réservation. Le Crédit Hotels.com ne peut être utilisé que lorsque le paiement est effectué sur Hotels.com au moment de la réservation où l'option « Payer maintenant » est offerte;

(b) le coût partiel ou total pour la location court terme d'une propriété de vacances participante, y compris les taxes et les frais. Le Crédit Hotels.com ne peut pas être utilisé pour la location court terme de toutes les propriétés de vacances, veuillez vérifier la page des détails de la propriété de vacances pour savoir si elle est admissible.

Tout solde de Crédit Hotels.com restant après l'échange sera conservé dans votre Compte.

Le Crédit Hotels.com disponible sera automatiquement appliqué à la valeur moyenne par nuit (y compris les taxes et frais qui ne sont pas payés au Fournisseur de services de voyage au moment du voyage) de votre Récompense à échanger pour chaque nuit de votre réservation, jusqu'à ce que tout le Crédit Hotels.com disponible (ou tout le Crédit Hotels.com disponible que vous avez choisi d'appliquer) ait été appliqué à cette Récompense à échanger.

Le Crédit Hotels.com ne peut pas être utilisé pour les voitures de location réservées sur Hotels.com.

19.5 Expiration du Crédit Hotels.com

Le Crédit Hotels.com disponible dans votre Compte n'expirera pas tant que vous aurez effectué une Réservation admissible ou échangé une Récompense à échanger auprès d'une Marque participante à partir de votre Compte au moins une fois tous les dix-huit (18) mois. Le Crédit Hotels.com en attente et les Nuits cumulées pour les récompenses n'expireront pas tant que vous aurez effectué une Réservation admissible ou échangé une Récompense à échanger auprès de Hotels.com à partir de votre Compte au moins une fois tous les douze (12) mois. S'il n'y a pas eu une telle activité en dix-huit (18) ou douze (12) mois respectivement, tout Crédit Hotels.com de base ou en prime accumulé (qu'il soit disponible ou en attente) expirera et ne sera pas rétabli. Dans un tel cas, lorsque la loi l'exige ou à notre discrétion, nous vous enverrons un avis entre 30 et 60 jours avant la date d'expiration du Crédit Une Clé de base ou du Crédit Hotels.com en prime.

Le Crédit Hotels.com qui a été converti à partir d'étampes Hotels.com Rewards conservera les dates d'expiration d'origine, sauf si une Réservation admissible est effectuée ou une Récompense est échangée par l'intermédiaire d'une Marque participante sur votre Compte après l'entrée en vigueur des présentes Conditions générales, auquel cas le paragraphe ci-dessus s'appliquera.

19.6 Confirmation des Nuits et des Nuits d'admissibilité aux niveaux

Une Nuit d'admissibilité aux niveaux ne sera attribuée que lorsqu'une Réservation admissible est Terminée. Il n'y a pas de seuil minimum de valeur pour obtenir une Nuit d'admissibilité aux Niveaux; les Nuits d'admissibilité aux Niveaux peuvent être obtenues avec des Récompenses à échanger qui sont entièrement ou partiellement payées avec du Crédit Hotels.com.

Lors du calcul de la progression vers un Niveau ou une Nuit de récompense, les Nuits et les Nuits d'admissibilité aux Niveaux seront confirmés selon les délais suivants :

Réservation admissible	Délai pour les Nuits
Réservations d'hôtels Payer maintenant	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Réservations d'hôtels Payer plus tard	Jusqu'à 35 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Propriétés de vacances	Jusqu'à 35 jours après que la Réservation admissible soit Terminée

20. Hotels.com Rewards (étampes)

Les termes suivants dans le présent article 20 s'appliqueront si vous utilisez votre Compte Hotels.com dans les régions où le Crédit Hotels.com n'est pas utilisé et dans les régions où des étampes sont attribuées à la place du Crédit Hotels.com. Les conditions suivantes ne s'appliqueront pas si vous utilisez votre Compte Hotels.com au Canada :

Conditions générales du programme Hotels.com Rewards

Dernière mise à jour : 11 avril 2022

Hotels.com™ Rewards est un programme de fidélité offert par Hotels.com™ (le « **Programme** »). Chaque nuit pour laquelle vous réservez un séjour dans un hébergement admissible au Programme Hotels.com Rewards, vous accumulez une étampe (« **Étampe** »). Lorsque vous accumulez 10 Étampes, nous vous offrons 1 nuit de récompense (« **Nuit de récompense** »). Cette Nuit de récompense ne comprend pas les taxes et les frais. Vous devez les payer lorsque vous utilisez votre Nuit de récompense. Toutes les réservations doivent être effectuées en ligne ou dans notre application mobile. Vous pouvez uniquement accumuler des Étampes ou utiliser des Nuits de récompense dans un hébergement admissible au Programme Hotels.com Rewards.

Le Programme est offert à toute personne âgée de plus de 18 ans (ou ayant atteint l'âge de la majorité dans son pays) qui s'inscrit sur Hotels.com avec une adresse courriel valide et qui adhère au Programme. Les entreprises, les associations ou d'autres groupes ne peuvent pas y adhérer. Les employés d'Expedia, Inc. ne peuvent pas accumuler des Étampes ni utiliser des Nuits de récompense s'ils effectuent une réservation en appliquant une réduction offerte aux employés. Toutefois, si un(e) employé(e) d'Expedia, Inc. effectue une réservation sans appliquer sa réduction, il ou elle peut accumuler des Étampes et utiliser des Nuits de récompense Hotels.com Rewards.

NIVEAUX DE RÉCOMPENSES

Le Programme compte trois niveaux :

- Hotels.com Rewards;
- Hotels.com Rewards Argent;
- Hotels.com Rewards Or.

Vous devez d'abord vous inscrire comme membre du Programme Hotels.com Rewards. Lorsque vous accumulez entre 10 et 29 Étampes pendant une année d'adhésion, vous devenez admissible au niveau Hotels.com Rewards Argent. Lorsque vous accumulez 30 Étampes ou plus pendant une année d'adhésion, vous devenez admissible au niveau Hotels.com Rewards Or.

Une année d'adhésion dure une année à partir de la date de création de votre compte et se renouvelle à la même date chaque année.

Les membres Argent et Or bénéficient d'une ligne téléphonique spéciale leur permettant d'effectuer leurs réservations ou de discuter avec un(e) agent(e) en tout temps. Ils peuvent également tirer profit d'avantages comme des soldes en avant-première et des offres exclusives. Ces avantages deviennent accessibles dans les deux semaines suivant l'admissibilité au statut de membre Argent ou Or, et le demeurent pour le reste de l'année d'adhésion en cours, ainsi que pour toute l'année d'adhésion suivante. Si vous n'accumulez pas suffisamment d'Étampes pour conserver le statut de membre Argent ou Or, vous passerez au niveau inférieur immédiat à la prochaine année d'adhésion.

ACCUMULATION D'ÉTAMPES

Vous accumulez 1 Étampe pour chaque nuit durant laquelle vous séjournez dans un hébergement admissible au Programme Hotels.com Rewards. Après avoir accumulé 10 Étampes, vous recevez 1 Nuit de récompense. Vous devez ouvrir une session sur votre compte Hotels.com lorsque vous effectuez une réservation en ligne ou dans l'application mobile pour que nous puissions ajouter vos Étampes à votre compte après votre séjour. Si vous effectuez une réservation avec nous par téléphone, vous devez nous indiquer l'adresse courriel associée à votre compte pour que nous puissions ajouter vos Étampes. Seuls les membres Hotels.com Rewards peuvent accumuler des Étampes. Les autres clients qui se trouvent sur la même réservation que vous ne peuvent pas accumuler d'Étampes, et vous ne pouvez pas accumuler d'Étampes pour les réservations d'hébergement que vous avez effectuées avant de vous inscrire au Programme.

Nous ajouterons toutes les Étampes que vous accumulez sur votre compte dans un délai de 72 heures après votre départ de l'hébergement participant au Programme Hotels.com Rewards. Si vous accumulez des Étampes, mais que nous réalisons ultérieurement que vous n'avez pas terminé votre séjour (une « **Étampe non valide** »), nous nous réservons le droit de supprimer ces Étampes non valides de votre compte. Une telle situation peut survenir si vous annulez votre réservation ou si vous ne vous présentez pas à l'hébergement. Vos Étampes seraient alors non valides. Les Étampes non valides ne font pas partie des 10 Étampes requises pour obtenir une Nuit de récompense. Si certaines de vos Étampes sont obtenues au moyen de l'option « payer plus tard/payer sur place », vous pourriez devoir attendre jusqu'à 35 jours pour utiliser votre Nuit de récompense.

Vous pouvez connaître le nombre d'Étampes accumulées en tout temps en consultant votre compte. Pour ce faire, ouvrez une session sur Hotels.com, utilisez notre application mobile ou communiquez avec notre centre d'appels. Il vous incombe de veiller à l'exactitude de votre compte. Si vous pensez que le nombre d'Étampes accumulées n'est pas juste, nous examinerons la situation pour vous. Comme mentionné précédemment, si des réservations sont non valides, nous les supprimerons de votre compte.

En plus des situations mentionnées ci-dessus, vous n'accumulerez pas d'Étampes pour les éléments suivants :

- Réservations effectuées sur un site Web affilié à Hotels.com
- Réservations effectuées avant votre adhésion au Programme
- Réservations de forfaits, p. ex. vol et hébergement
- Certaines réservations effectuées avec un bon ou un code de réduction – en fonction des conditions de chacun d'entre eux
- les réservations faites par l'intermédiaire de nos services de voyage en groupe;
- Réservations qui n'occasionnent aucuns frais, c.-à-d., qui sont gratuites

UTILISATION DES NUITS DE RÉCOMPENSE

Lorsque vous accumulez 10 Étampes, nous vous offrons 1 Nuit de récompense à utiliser dans n'importe quel hébergement admissible au Programme Hotels.com Rewards. Vous pouvez échanger votre Nuit de récompense en ligne et dans notre application mobile.

La valeur maximale de votre Nuit de récompense se fonde sur la valeur des 10 Étampes que vous avez accumulées tant qu'elles n'ont pas expiré. Cette valeur correspond au tarif moyen quotidien des Étampes accumulées, avant les taxes et les frais. Si vous avez obtenu une Étampe à un Prix réservé aux membres Hotels.com (défini ci-dessus), ce prix sera utilisé aux fins du calcul, plutôt que le prix régulier. Vous devez payer les taxes, les frais, les repas et toute autre dépense associée à votre Nuit de récompense.

Si vous avez utilisé des devises différentes en accumulant vos 10 Étampes, la valeur de chacune des Étampes est actuellement calculée dans la devise associée au territoire dans lequel vous étiez au moment de votre adhésion au Programme.

Les séjours durant lesquels vous utilisez une Nuit de récompense sont soumis à toutes les conditions générales de réservation applicables. Vous n'accumulez pas d'Étampe lorsque vous utilisez votre Nuit de récompense. Les Étampes n'ont aucune valeur monétaire, et vous ne pouvez pas échanger votre Nuit de récompense contre de l'argent.

Si vous échangez votre Nuit de récompense contre un séjour d'une valeur inférieure à celle permise pour votre Nuit de récompense, vous ne recevrez pas la différence en espèces, ni en crédit ni d'aucune autre façon. Vous pouvez échanger votre Nuit de récompense contre un séjour dont le tarif est supérieur à la valeur maximale permise pour votre Nuit de récompense. Vous n'avez qu'à payer la différence.

Si vous avez accumulé plus d'une Nuit de récompense, vous pouvez choisir la réservation pour laquelle vous souhaitez les utiliser. Vous ne pouvez pas combiner votre Nuit de récompense à une autre offre ou à un autre bon ou code de réduction, à moins que les conditions de ceux-ci le permettent. Ainsi, lorsque vous réservez un séjour et que vous utilisez une Nuit de récompense, vous ne pouvez généralement pas profiter d'une réduction supplémentaire pour cette réservation.

Si vous utilisez votre Nuit de récompense pour une réservation de plus d'une nuit, nous appliquerons automatiquement sa valeur à la nuit la plus chère de la réservation, en fonction de sa valeur maximale.

Les séjours comprenant une Nuit de récompense doivent respecter toutes les politiques en matière d'annulation en vigueur de l'hébergement participant au Programme Hotels.com Rewards. Si vous annulez une Nuit de récompense pour laquelle vous auriez eu droit à un remboursement complet dans le cas où vous auriez payé puis annulé la réservation, nous restituerons la Nuit de récompense sur votre compte. Si vous annulez une Nuit de récompense pour laquelle vous auriez eu droit à un remboursement de 1 à 99 % du montant payé dans le cas où vous auriez payé puis annulé la réservation, nous ne restituerons pas la Nuit de récompense sur votre compte. Si vous annulez une Nuit de récompense pour laquelle vous n'auriez pas eu droit à un remboursement dans le cas où vous auriez payé puis annulé la réservation, nous ne restituerons pas la Nuit de récompense sur votre compte.

Si vous souhaitez modifier les dates d'une réservation qui inclut la Nuit de récompense que vous avez utilisée, vous devez annuler la réservation, attendre que la Nuit de récompense soit restituée sur votre compte, puis effectuer une nouvelle réservation afin de pouvoir utiliser votre Nuit de récompense au moment de votre nouvelle réservation.

ÉTABLISSEMENTS ACCÈS VIP

Les membres Argent et Or du Programme Hotels.com Rewards sont admissibles à des commodités exclusives dans les établissements Accès VIP. L'admissibilité aux commodités est basée sur votre niveau Hotels.com Rewards au moment de la réservation. Les commodités proposées seront indiquées sur l'annonce de l'hébergement au moment de la réservation. Les commodités peuvent varier selon l'hébergement et peuvent être modifiées à tout moment. Une durée minimale de séjour peut s'avérer nécessaire.

Les hébergements qui font partie du réseau d'établissements Accès VIP offrent des avantages qui peuvent varier selon l'hébergement et changer en tout temps, sans préavis. Les commodités sont destinées au titulaire principal du compte et ne seront offertes aux voyageurs supplémentaires enregistrés au moyen du compte du membre Argent ou Or qu'à l'entière discrétion de l'hébergement et selon la disponibilité.

Les membres Argent et Or sont assurés de profiter gratuitement du Wi-Fi dans les établissements Accès VIP. Il s'agit du Wi-Fi standard. Un Wi-Fi supérieur peut être disponible moyennant des frais supplémentaires. Cet avantage peut être modifié à tout moment.

Les membres Or ont la possibilité d'être admissibles à des surclassements de chambre dans les établissements Accès VIP participants, au moment de l'enregistrement et selon la disponibilité. L'admissibilité au surclassement de la chambre est basée sur le niveau Hotels.com Rewards au moment de la réservation. Les surclassements des établissements Accès VIP sont destinés au titulaire principal du compte et ne seront applicables aux chambres supplémentaires réservées au moyen du compte du membre Or qu'à l'entière discrétion de l'hébergement et selon la disponibilité. Les surclassements de chambre peuvent comporter un surclassement gratuit pour une chambre de catégorie supérieure en valeur ou en qualité. Au lieu d'un surclassement de chambre, les voyageurs peuvent se voir proposer un étage privilégié ou un emplacement préférentiel sur un étage, comme un endroit éloigné des ascenseurs ou des machines à glace. Il n'est pas possible de réserver un surclassement de chambre.

Les membres Or ont la possibilité de bénéficier de l'arrivée hâtive et du départ tardif dans les établissements Accès VIP participants, selon la disponibilité. L'admissibilité à l'arrivée hâtive et au départ tardif est basée sur le niveau Hotels.com Rewards au moment de la réservation. L'arrivée hâtive et le départ tardif sont destinés au titulaire principal du compte et ne seront applicables aux voyageurs supplémentaires enregistrés au moyen du compte du membre Or qu'à l'entière discrétion de l'hébergement et selon la disponibilité.

MODIFICATIONS APPORTÉES AU PROGRAMME HOTELS.COM™ REWARDS, À L'EXPIRATION DES ÉTAMPES ET À LA RÉSILIATION DU PROGRAMME

Vos Étampe ne s'expirent pas tant que votre compte est actif au moins une fois tous les 12 mois. Cela signifie que vous devez obtenir une Étampe ou utiliser une Nuit de récompense pendant cette période pour que la date d'expiration soit prolongée de 12 mois supplémentaires. Si vous n'obtenez pas d'Étampe ou que vous n'utilisez pas de Nuits de récompense au cours d'une période de 12 mois, vos Étampe s'expireront et nous pourrions désactiver votre compte. Si une telle situation se produit, vos Étampe ne seront pas réémises. Ouvrez une session sur votre compte pour connaître la date d'expiration de vos Étampe.

Nous pouvons apporter des modifications aux conditions générales du Programme Hotels.com Rewards en tout temps, avec ou sans préavis, notamment aux règles relatives à l'accumulation des Étampe, aux différents niveaux d'adhésion et leurs critères d'admissibilité et avantages respectifs, aux règles d'utilisation de la Nuit de récompense, à la liste des hébergements admissibles au Programme Hotels.com Rewards et à la valeur maximale d'une Nuit de récompense. Nous pouvons vous aviser de ces modifications par courriel ou sur notre site Web Hotels.com. Veuillez vous assurer de consulter votre compte régulièrement.

Le Programme Hotels.com Rewards n'a pas de date de fin et continuera jusqu'à ce que nous y mettions fin, ce qui pourrait arriver à tout moment. Si nous mettons fin au Programme, vous disposerez de 30 jours à compter de la date à laquelle nous annonçons sa fin pour utiliser toutes les Nuits de récompense disponibles sur votre compte. Après cette date, vous perdrez vos Nuits de récompense et ne recevrez aucune indemnisation.

En continuant à accumuler des Étamper et à échanger des Nuits de récompense avec Hotels.com Rewards, vous acceptez toutes modifications apportées aux présentes conditions générales. Vous avez la responsabilité de vous tenir au courant de tout changement que nous pourrions apporter. La version la plus récente des Conditions générales est toujours disponible sur notre site Web.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LE PROGRAMME HOTELS.COM™ REWARDS

Nous nous réservons le droit de mettre fin à votre adhésion si vous agissez de manière frauduleuse ou si vous utilisez le Programme d'une manière non conforme à nos conditions générales, ou à toute loi, réglementation, ou ordonnance fédérale, étatique ou provinciale. Si nous suspendons votre adhésion, vous risquez de perdre les Étamper et les avantages que vous avez accumulés. Nous avons également le droit de prendre des mesures administratives et/ou judiciaires appropriées, y compris des poursuites pénales, le cas échéant.

Au cours de votre inscription au Programme Hotels.com Rewards, nous pouvons vous envoyer toute mise à jour de votre compte ou de vos transactions par courriel. Nous pourrions reprendre vos Étamper à tout moment. Vous ne pouvez pas vendre ni transférer vos Étamper ni les combiner à celles d'un(e) autre membre. Les Étamper et les Nuits de récompense ne sont pas transférables si un membre décède, si des problèmes de relations familiales surviennent ou autrement par effet de la loi.

Le Programme est offert sans garantie (qu'elle soit expresse ou implicite) ni condition implicite d'aucune sorte, y compris, mais sans s'y limiter, aucune garantie ou condition implicite de satisfaction relative à la qualité, d'adéquation à un usage particulier ou de non-contrefaçon. Nous n'offrons aucune garantie ni représentation de quelque nature que ce soit concernant le Programme, sauf lorsqu'une garantie ou une assurance particulière ne peut être exclue en vertu de la loi applicable, y compris les lois sur la protection du consommateur.

Nous ne sommes pas responsables des inexactitudes concernant le gain, l'échange et l'utilisation des Étamper et/ou des Nuits de récompense, à moins que nous n'ayons directement causé de telles inexactitudes et seulement dans la mesure où nous en aurions causé. Nous ne sommes pas responsables des Nuits de récompense qui, après réception, peuvent être perdues, volées ou non valides, sauf si cette responsabilité a été causée directement ou indirectement par un acte négligent ou frauduleux de Hotels.com. Les fournisseurs et les partenaires de Hotels.com ne sont aucunement affiliés à l'administration du Programme ni n'en sont responsables.

La clause « Responsabilité » des Conditions d'utilisation s'applique aux présentes Conditions générales du Programme Hotels.com Rewards.

Pour adhérer au Programme, vous devez donner votre consentement et nous autoriser à recueillir, à utiliser et à divulguer les renseignements personnels que nous obtenons conformément à l'Énoncé de confidentialité et à toutes les lois applicables en matière de confidentialité et de protection des données.

Dans l'éventualité où une disposition des présentes Conditions générales du Programme Hotels.com Rewards est jugée non valide, illégale ou inapplicable, la validité, la légalité et l'applicabilité des dispositions restantes ne seront touchées ou limitées d'aucune manière. Notre défaut ou notre retard dans l'application d'une disposition des présentes Conditions générales du Programme Hotels.com Rewards, à tout moment, n'annule pas notre droit d'appliquer la même disposition ou toute autre disposition par la suite.

Les présentes Conditions générales du Programme Hotels.com Rewards (de même que toutes les autres conditions intégrées aux présentes par renvoi) constituent l'intégralité de l'entente entre vous et nous à l'égard du présent Programme et remplacent toutes les communications et les propositions antérieures ou simultanées, qu'elles soient électroniques, verbales ou écrites, entre vous et nous relativement au Programme.

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

Le Programme est nul là où la loi l'interdit. Notre défaut d'exercer une quelconque disposition des présentes Conditions générales du Programme Hotels.com Rewards ne constitue aucunement une annulation de cette disposition.

Nos décisions concernant toutes les questions ou tous les litiges relatifs au Programme sont définitives.

PRIX RÉSERVÉS AUX MEMBRES

Les Prix réservés aux membres Hotels.com (« **Prix réservés aux membres** ») sont offerts aux clients suivants :

- les membres du Programme Hotels.com Rewards;
- Si vous avez ouvert une session dans votre compte Hotels.com lorsque vous naviguez sur le site Web, vous verrez automatiquement les Prix réservés aux membres de certains hébergements, pour lesquels la bannière « Prix réservé aux membres » s'affiche.
- les utilisateurs de l'Application mobile (d'après les conditions générales présentées ci-dessous).

- Lorsque vous utilisez l'Application mobile, nous vous présenterons automatiquement les Prix réservés aux membres pour certains hébergements sur lesquels une bannière « Prix réservé aux membres » s'affiche. Les utilisateurs de l'Application mobile ne voient pas les Prix réservés aux membres lorsqu'ils accèdent au site Web à partir d'autres plateformes, à moins qu'ils aient ouvert une session en tant que membre du Programme Hotels.com Rewards.

Les Prix réservés aux membres ne sont offerts que pour certains hébergements et certaines dates. Les Prix réservés aux membres ne sont affichés que lorsqu'ils s'appliquent à votre recherche et ils peuvent changer à tout moment. Lorsqu'un Prix réservé aux membres est affiché à côté d'un prix ayant été biffé, le prix biffé se fonde sur le tarif ordinaire de l'hébergement sur notre site Web, tel que déterminé et fourni par l'hébergement. La section « Prix » des Conditions d'utilisation s'applique également aux Prix réservés aux membres.

21. Conditions générales de Vrbo

21.1 Définitions de Vrbo

Veuillez vous référer à l'article 3 des présentes Conditions générales pour des Définitions supplémentaires.

« **Terminé** » signifie que le Membre, ou les autres voyageurs faisant partie de la réservation sur le Compte, doivent avoir terminé le séjour dans un Hôtel admissible ou une Propriété de vacances admissible.

« **Propriété de vacances admissible** » désigne une réservation d'hébergement seul de courte durée participant effectuée par un Membre auprès de Vrbo et Terminée ultérieurement.

« **Réservation admissible** » désigne toute réservation effectuée par un Membre auprès de Vrbo pour un Hôtel admissible, une Croisière admissible ou une Propriété de vacances admissible, et Terminée ultérieurement.

« **Hôtel admissible** » désigne tout hébergement autonome qui n'est pas une Propriété de vacances admissible et qui est réservé par un Membre auprès de Vrbo et dont la réservation est Terminée ultérieurement.

« **Programme** » désigne le programme de fidélité Une Clé tel que décrit dans le présent article 18.

« **Vrbo** » désigne le site Web ou la version mobile du site de Vrbo Canada et toute application mobile connexe.

21.2 Crédit Une Clé obtenu

Le Crédit Une Clé de base peut être obtenu en effectuant une Réservation admissible auprès de Vrbo, comme indiqué ci-dessous.

Propriétés de vacances admissibles

Sur Vrbo :

- Les membres Argent obtiennent 1 % en Crédit Une Clé pour chaque tranche de 1 \$ CA dépensé (excluant les taxes et les frais).
- Les membres Or et Platine obtiennent 2 % en Crédit Une Clé pour chaque tranche de 1 \$ CA dépensé (excluant les taxes et les frais).

Hôtels admissibles

Sur Vrbo :

- Les membres Argent obtiennent 1 % en Crédit Une Clé pour chaque tranche de 1 \$ CA dépensé (excluant les taxes et les frais).
- Les membres Or et Platine obtiennent 2 % en Crédit Une Clé pour chaque tranche de 1 \$ CA dépensé (excluant les taxes et les frais).

Réservations non admissibles

Les achats autres que ceux expressément énumérés ci-dessus **ne sont pas** admissibles pour l'accumulation de Crédit Une Clé ou d'Éléments de voyage. Il s'agit notamment, sans s'y limiter, des achats suivants :

- Cartes-cadeaux
- Réservations effectuées à partir du lien « Groupes et réunions » auprès d'une Marque participante
- Assurance
- Produits de tarification

21.3 Affichage et réconciliation du Crédit Une Clé et des Éléments de voyage

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

Réservation admissible	Délai de confirmation pour le Crédit Une Clé et les Éléments de voyage
Hôtel payé au moment de la réservation (« Payer maintenant »)	Jusqu'à 3 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Hôtel payé au moment du séjour (« Payer plus tard »)	Jusqu'à 35 jours après que la Réservation admissible soit Terminée
Propriété de vacances	Jusqu'à 45 jours après que la Réservation admissible soit Terminée

Éléments de voyage

Un Élément de voyage ne sera attribué que si la Réservation admissible pour un Niveau a une valeur de 30 \$ CA ou plus (excluant les taxes et les frais et après l'application de tout Crédit Une Clé à la réservation). Les Réservations admissibles pour atteindre un Niveau d'adhésion supérieur sur Vrbo sont indiquées ci-dessous.

Réservations admissibles pour un Niveau

Hôtel	1 Élément de voyage pour un Hôtel admissible par chambre et par Nuitée complète passée.
Propriété de vacances	1 Élément de voyage pour une Propriété de vacances admissible par Nuitée complète passée.

21.4 Échange de Crédit Une Clé

21.4.1 Échanges contre des propriétés de vacances

Sous réserve des exclusions générales énoncées à l'article 6, vous pouvez utiliser le Crédit Une Clé disponible pour payer le coût partiel ou total d'une propriété de vacances. Lorsqu'une propriété de vacances participante propose plusieurs paiements échelonnés, le Crédit Une Clé ne peut être utilisé que pour régler le coût partiel ou total d'un premier paiement échelonné. Le Crédit Une Clé ne peut pas être utilisé pour un dépôt en cas de dommages remboursable. Lors d'une demande de réservation, le Crédit Une Clé est uniquement utilisé pour payer le coût partiel ou total de la propriété de vacances participante une fois que la réservation a été confirmée. Le Crédit Une Clé ne peut pas être utilisé sur toutes les propriétés de vacances, veuillez vérifier la page des détails de la propriété de vacances pour savoir si elle est admissible.

21.4.2 Échanges contre des hôtels

Sous réserve des exclusions générales énoncées à l'article 6, vous pouvez utiliser le Crédit Une Clé disponible pour payer le coût partiel ou total d'un hôtel de type « Payer maintenant ». Le Crédit Une Clé ne peut être utilisé que lorsque le paiement est effectué auprès d'une Marque participante au moment de la réservation où l'option « Payer maintenant » est offerte.

21.5 Expiration du Crédit Une Clé

Le Crédit Une Clé de base dans votre Compte n'expirera pas tant que vous aurez effectué une Réservation admissible ou échangé une Récompense à échanger auprès d'une Marque participante à partir de votre Compte au moins une fois tous les dix-huit (18) mois. S'il n'y a pas eu une telle activité, le Crédit Une Clé de base et le Crédit Une Clé en prime accumulés dans votre Compte expireront et ne seront pas réactivés. Dans de tels cas, lorsque la loi l'exige ou à notre discrétion, nous vous enverrons un avis entre 30 et 60 jours avant la date d'expiration du Crédit Une Clé de base ou en prime.