Conditions d’utilisation pour les voyageurs Abritel

Dernière révision: 28/10/2026

Bonjour et bienvenue ! Nous sommes ravis que vous preniez le temps de lire les présentes conditions d’utilisation (les « **Conditions** »).

Ces Conditions sont importantes, car elles constituent un contrat contraignant entre vous et nous et, avec votre e-mail de confirmation (la « **Confirmation de réservation** »), elles définissent les conditions juridiques selon lesquelles les Services de voyage sont mis à votre disposition via notre Service. Elles visent également toutes les interactions ou communications que vous avez via notre Service.

Votre utilisation de notre Service (y compris tout contenu ou autre service mis à disposition par son intermédiaire) est soumise aux présentes Conditions et subordonnée à l’acceptation de ces Conditions.

Pour réserver un Service de voyage, vous devez également accepter ces Conditions. Si vous n’acceptez pas ces Conditions, nous vous demandons de ne pas utiliser notre Service et de ne pas réserver de Service de voyage.

Nous pouvons modifier les présentes Conditions en les mettant à jour à tout moment pour diverses raisons, notamment (1) pour améliorer les Conditions et les rendre plus claires ou plus faciles à comprendre, (2) pour nous conformer à des exigences légales, réglementaires et/ou fiscales, (3) lorsque nous apportons des modifications à notre Service ou à la manière dont nous gérons nos activités, ou (4) pour des raisons liées à la sécurité. Vous pouvez connaître la date de la dernière mise à jour des présentes Conditions en consultant la date de « dernière révision » qui figure en haut de celles-ci.

Si nous apportons des modifications qui auront un impact substantiel sur vos droits ou obligations, nous vous en informerons avec un préavis raisonnable, à moins que ces modifications ne soient requises d’urgence par des exigences légales, fiscales ou de sécurité applicables. En continuant d’utiliser notre Service après l’entrée en vigueur de toute modification, vous acceptez les Conditions mises à jour. Si vous n’acceptez pas les modifications, nous vous demandons de ne pas utiliser notre Service.

Toutes les réservations existantes continueront d’être régies par les Conditions qui s’appliquaient à votre réservation au moment où celle-ci a été effectuée.

Nous vous recommandons de sauvegarder ou d’imprimer une copie des présentes Conditions lorsque vous effectuez une réservation.

Dans ces Conditions :

« **nous**», « **notre** » ou « **nos** » désignent EG Vacation Rentals Ireland Limited, dont le siège social est sis au 25 St. Stephen’s Green, 4th floor, Dublin 2, D02 XF99, Irlande et dont le numéro d’immatriculation est 673084, qui fournit notre Service et qui est la société qui conclut un contrat avec vous en vertu des présentes Conditions ;

« **Contenu** » désigne l’ensemble des textes, descriptions, avis, photographies, images, vidéos, logiciels et autres contenus soumis à notre Service ;

« **notre Groupe de sociétés** » fait référence à nous, Expedia, Inc., ainsi qu’à nos filiales et sociétés affiliées respectives ;

« **notre Service** » désigne nos sites Web, applications et services de marque Abritel, y compris l’assistance aux utilisateurs, qui vous aident à rechercher, planifier et réserver un Service de voyage ;

« **Prestataire de voyage** » désigne le propriétaire d’hébergement, le gérant et/ou tout autre prestataire de voyage qui met à votre disposition les Services de voyage par l’intermédiaire de notre Service, ainsi que toute autre personne agissant au nom de ces parties ;

« **Service de voyage** » désigne les services de voyage mis à votre disposition par le(s) Prestataire(s) de voyage concerné(s) par l’intermédiaire de notre Service, tels que les séjours dans un hébergement ; et

« **vous** » ou « **Voyageur** » fait référence à vous, le voyageur, ou à toute personne utilisant notre Service ou effectuant une réservation à l’aide de notre Service.

Veuillez lire les présentes Conditions attentivement.

Article 1 Règles et restrictions

Outre les présentes Conditions, d’autres conditions générales d’utilisation fournies par les Prestataires de voyage (telles que des conditions distinctes ou supplémentaires imposées par le Prestataire de voyage, y compris les règlements intérieurs, politiques d’annulation ou contrats de location) s’appliquent également à votre réservation (« **Règles et restrictions** »). Les Règles et restrictions pertinentes vous sont fournies avant que vous n’effectuiez une réservation.

Pour effectuer une réservation, vous devez accepter les Règles et restrictions du Prestataire de voyage que vous sélectionnez (paiement des sommes dues, politiques d’annulation, remboursements, restrictions de disponibilité et utilisation des services, etc.).

Si vous enfreignez les Règles et restrictions d’un Prestataire de voyage, votre réservation pourra être annulée et l’accès au Service de voyage concerné pourra vous être refusé. Vous risquez également de perdre toute somme payée pour une telle réservation, en fonction des Règles et restrictions appliquées par le Prestataire de voyage.

Les contrats de location sont conclus uniquement entre un Voyageur et un Prestataire de voyage. Nous ne sommes pas partie à de tels contrats. Tout contrat de ce type :

- s'applique à votre réservation d'un hébergement ;
- régit votre droit d'occuper et d'utiliser cet hébergement ; et
- peut limiter ou exclure la responsabilité d'un Prestataire de voyage.

Il vous est donc conseillé de lire tout contrat de location de ce type avant de réserver un hébergement.

Nous ne sommes pas tenus d'intervenir en qualité de médiateur entre un Voyageur et un Prestataire de voyage en cas de litige.

Vous reconnaissez et acceptez ce qui suit :

- vous et le Prestataire de voyage êtes responsables de l'exécution des obligations de tout contrat de location conclu entre vous ;
- nous ne sommes pas et ne devenons pas partie aux relations contractuelles entre un Voyageur et un Prestataire de voyage ;
- les Prestataires de voyage ne sont pas nos prestataires de service ; et
- les Prestataires de voyage sont tenus de se conformer à l'ensemble des lois, conditions et réglementations applicables à l'annonce et à la location de leur hébergement ainsi qu'à la conduite de leur activité de location.

Les Prestataires de voyage peuvent être des particuliers agissant de consommateur à consommateur (CtoC) ou des professionnels agissant de professionnel à consommateur (BtoC). Sur notre Service, nous mentionnons « hôte privé » ou « fournisseur privé » sur les annonces lorsque le Prestataire de voyage nous a informés qu'il agit à titre individuel (non professionnel). Si vous concluez un accord avec un particulier de consommateur à consommateur, veuillez noter que le droit de la consommation ne s'appliquera pas à votre contrat avec le Prestataire de voyage. Le Prestataire de voyage est exclusivement responsable de déterminer s'il agit en qualité consommateur ou de professionnel et des déclarations qu'il formule concernant son statut.

Article 2 Utilisation de notre Service

Vérification et sécurité

Même si :

- nous demandons aux Prestataires de voyage de fournir des renseignements exacts et complets ; et que
- nous appliquons certaines procédures de contrôle auprès des Prestataires de voyage (y compris dans la mesure où la loi l'exige),

nous ne pouvons pas garantir l'exactitude des informations concernant l'identité supposée d'un Prestataire de voyage ou d'un Voyageur.

Nous encourageons les Voyageurs et les Prestataires de voyage à communiquer directement entre eux par l'intermédiaire des services disponibles sur notre Service (tels que la messagerie sécurisée). Cependant, cela ne suffit pas à vous garantir l'identité de la personne avec laquelle vous communiquez. Veuillez nous faire part immédiatement de vos préoccupations.

Nos conditions

Nous vous fournissons notre Service uniquement en tant que plateforme vous permettant :

- de consulter des annonces d'hébergements proposés à la location et d'obtenir des renseignements à leur sujet ; et
- de sélectionner et de réserver des hébergements auprès d'un Prestataire de voyage.

Nous ne possédons ni ne gérons aucun hébergement répertorié sur notre Service, et nous ne pouvons pas conclure de contrat de location.

Vous convenez que :

- vous n'utiliserez notre Service qu'à des fins personnelles et non commerciales ;
- vous devez être âgé d'au moins 18 ans et être légalement habilité à conclure des contrats ;
- vous utiliserez notre Service légalement et conformément aux présentes Conditions ;
- toutes les informations que vous fournissez sont correctes, exactes, à jour et complètes ;
- si vous réservez pour d'autres personnes :
    - vous obtiendrez leur autorisation avant d'agir en leur nom ;
    - vous les informerez des conditions qui s'appliquent à la réservation (y compris les Règles et restrictions) et vous vous assurerez qu'elles acceptent ces conditions et s'engagent à les respecter ; et
    - il vous incombera de payer tous les montants dus, d'effectuer toute demande de modification/d'annulation et de vous occuper de toute autre question relative à la réservation ;
- vous êtes responsable et vous vous engagez à respecter toutes les lois, conditions et réglementations applicables à :
    - votre utilisation de notre service ; et à
    - toute transaction que vous concluez par l'intermédiaire de notre Service ou dans le cadre de votre utilisation de notre Service ; et
- vous vous engagez à respecter tout hébergement que vous réservez par l'intermédiaire de notre Service (ainsi que les voisins de l'hébergement et les environs) et à vous abstenir de tout comportement perturbateur.

Vous vous engagez également à ne pas :

- effectuer de réservation fausse ou frauduleuse ;
- accéder à, surveiller ou copier tout contenu de notre Service à l'aide d'un robot, d'un collecteur, d'un système d'extraction ou d'autres moyens automatisés ou d'un processus manuel ;
- enfreindre les restrictions des fichiers d'exclusion des robots sur notre Service, ainsi qu'à ne pas contourner les autres mesures employées afin d'empêcher ou de limiter l'accès à notre Service ;
- effectuer quoi que ce soit qui soumette ou soit susceptible de soumettre notre infrastructure à une charge déraisonnable ou importante ;
- utiliser de lien profond vers une quelconque partie de notre Service ; ou
- « reproduire », « dupliquer » ou autrement incorporer toute partie de notre Service dans un autre site Web.

Accès

Nous pouvons, en agissant raisonnablement, refuser à quiconque l'accès à notre Service (ou à tout autre site, application, outil et service accessible via votre Compte Expedia Group, tel que défini ci-dessous) à tout moment pour tout motif valable. Nous pouvons également apporter des améliorations et des modifications aux services disponibles sur notre Service à tout moment, sans limiter vos droits en ce qui concerne vos réservations existantes et la garantie Sérénité Abritel en vigueur à la date de votre réservation.

Compte

Pour utiliser toutes les fonctionnalités disponibles sur notre Service, vous devrez créer un compte chez nous (ou créer un Compte Expedia Group, tel que défini ci-dessous) et vous y connecter.

Pour créer un compte, vous devez être âgé d'au moins 18 ans et suivre les instructions de création de compte fournies par notre Service.

Si vous avez un compte chez nous :

- vous devez protéger les informations de votre compte ;
- vous êtes responsable de toute utilisation de votre compte par vous-même ou d'autres personnes (y compris des transactions que vous n'aviez pas l'intention d'effectuer), sauf si vous démontrez que vous avez été victime d'une fraude et que vous n'avez pas été négligent ;
- vous devez nous informer immédiatement de toute utilisation non autorisée de votre compte ; et
- vous devez nous fournir toutes les informations nécessaires, dans la mesure requise pour nous permettre de respecter nos obligations légales.

Le compte que vous créez sur notre Service vous permet également d'accéder à d'autres sites, applications, outils et services proposés par les membres de notre Groupe de sociétés (y compris Expedia et Hotels.com) en utilisant les mêmes identifiants de connexion à votre compte, en plus de notre Service (« **Compte Expedia Group** »). Veuillez noter que lorsque vous utilisez votre Compte Expedia Group, les conditions d'utilisation pertinentes affichées sur les sites, applications, outils et services que vous utilisez régiront l'utilisation que vous en ferez.

Pour savoir comment supprimer votre compte, connectez-vous à votre compte sur notre Service et suivez la procédure de suppression de compte applicable ou accédez au Centre d'aide. Pour plus d'informations sur vos droits à la vie privée (tels que la suppression ou l'accès), veuillez consulter notre Déclaration sur la protection des données.

Si vous nous communiquez votre numéro de téléphone, celui-ci ne sera pas utilisé à des fins de prospection commerciale par voie téléphonique. Nous conservons toutefois la faculté de vous contacter par téléphone au sujet d'une réservation effectuée avec nous, cette sollicitation s'inscrivant dans le cadre de l'exécution du contrat en cours. Conformément au droit français, il est interdit de démarcher par téléphone un consommateur qui n'a pas exprimé préalablement son consentement.

Accessibilité

Notre Service comprend de nombreux aménagements d'accessibilité. Vous trouverez des informations sur la manière dont nous nous conformons à la Directive européenne sur l'accessibilité dans notre Déclaration relative à l'accessibilité.

Partage d'informations

Même si :

- nous ne sommes partie à aucun contrat de location entre vous et un Prestataire de voyage ; et que
- dans toute la mesure permise par la loi, nous déclinons toute responsabilité en matière de conformité juridique ou réglementaire concernant les hébergements répertoriés sur notre Service,

il peut arriver que nous soyons néanmoins tenus de fournir des informations relatives à une annonce d'hébergement, à une réservation, à un Voyageur ou à un Prestataire de voyage pour nous conformer à des obligations légales, ou dans le cadre d'enquêtes, de litiges ou de procédures administratives d'organismes gouvernementaux ou de réglementation. En utilisant notre Service, vous consentez à ce que vos informations soient communiquées à des organismes gouvernementaux ou de réglementation, le cas échéant.

Les réglementations fiscales peuvent également nous obliger à recueillir des informations fiscales appropriées auprès des Voyageurs.

Les Voyageurs sont tenus de s’assurer que toutes les informations fournies sont exactes, complètes et à jour.

Classement des résultats de vos recherches

De nombreuses options de voyage sont disponibles via notre Service, et nous souhaitons que les résultats de vos recherches soient aussi pertinents que possible. Sur la page des résultats de la recherche, vous verrez notre ordre de tri par défaut, mais vous pouvez sélectionner comment classer vos résultats et utiliser les options de filtrage pour hiérarchiser les résultats en fonction de vos préférences, telles que le prix, la note des voyageurs ou d’autres critères. Vous pouvez en savoir plus sur la façon dont nous classons les résultats de recherche en consultant notre page Comment fonctionne notre ordre de tri.

Dans vos résultats de recherche, nous affichons parfois également des options de voyage qui correspondent à des annonces commerciales payantes de nos Prestataires de voyage. Ces options de voyage sont clairement libellées comme « Publicité » ou autre mention similaire à titre d’information, afin de les distinguer des autres options de voyage.

Redirection et services de réservation tiers

Si vous êtes redirigé de notre Service vers un service de réservation tiers pour effectuer une réservation de voyage, veuillez noter que toutes les réservations effectuées via un tel service de réservation le sont auprès du tiers et non de nous. Nous ne sommes pas responsables des réservations effectuées par le biais de services de réservation tiers et n’avons aucune responsabilité envers vous concernant de telles réservations. Les conditions de réservation du fournisseur de services tiers définissent vos droits à l’encontre de ce dernier et vous expliquent sa responsabilité.

Article 3 Confirmation d’une réservation

Votre Confirmation de réservation comprend les éléments essentiels de votre réservation, notamment la description du ou des Services de voyage réservés et le prix.

Nous enverrons ou le Prestataire de voyage enverra votre Confirmation de réservation et tous les documents de voyage pertinents à l’adresse e-mail que vous avez fournie lors de la réservation. Si vous ne recevez pas votre Confirmation de réservation dans les 24 heures suivant la réservation, vous devez nous contacter via notre Centre d’aide.

Conformément à vos préférences de communication, nous pouvons également vous envoyer votre Confirmation de réservation par SMS peu après que vous aurez effectué la réservation ainsi que d’autres mises à jour la concernant. La fréquence des messages peut varier. Des frais d’envoi de SMS et de données peuvent s’appliquer. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir ces SMS de service en vous désabonnant simplement lors de la procédure de réservation. Vous pouvez également vous désabonner ou cesser de recevoir ces SMS transactionnels à tout moment en répondant « STOP » à un SMS reçu. Pour obtenir une assistance supplémentaire, répondez « AIDE » à un SMS reçu ou contactez-nous via notre Centre d’aide.

Article 4 Paiement

Prix

Le prix du ou des Services de voyage correspondra au prix indiqué sur notre Service, sauf en cas d’erreurs manifestes.

Les prix des Services de voyage sont dynamiques et peuvent changer à tout moment. Les réservations déjà effectuées ne seront pas affectées par les modifications de prix, sauf en cas d’erreurs manifestes.

Traitement des paiements

Les services de paiement permettant aux Voyageurs de payer les réservations effectuées par l’intermédiaire de notre Service sont gérés par :

- les fournisseurs de paiement tiers autorisés, qui se conforment aux lois applicables et emploient les bonnes pratiques en matière de sécurité ; ou
- dans le cas de certains Prestataires de voyage qui ont signé un contrat distinct prévoyant des engagements en matière de conformité juridique et de sécurité des paiements, par les propres fournisseurs de paiement tiers de ces Prestataires de voyage.

Afin d’éviter d’être la cible d’une escroquerie et de perdre de l’argent, lorsque vous utilisez notre Service, vous ne devez pas réserver un hébergement ou payer un Prestataire de voyage par des moyens autres que ceux proposés ou autorisés par l’intermédiaire de notre Service. Cela constitue une violation des présentes Conditions.

En tout état de cause, la passerelle de paiement utilisée pour payer les réservations d’hébergements par l’intermédiaire de notre Service est conforme aux lois applicables, ainsi qu’à des normes de sécurité élevées.

Les informations de carte de crédit, bancaires ou autres informations de paiement des Voyageurs sont traitées en bonne et due forme par nous ainsi que par nos fournisseurs de paiement tiers autorisés ou ceux des Prestataires de voyage, conformément aux lois applicables et à des normes de sécurité élevées.

Nous nous conformons à la norme PCI DSS, au même titre que nos fournisseurs de paiement tiers.

Vérification du paiement

Vous autorisez notre Groupe de sociétés (ou les fournisseurs de paiement tiers de notre Groupe de sociétés, ou les fournisseurs de paiement tiers du Prestataire de voyage concerné) (le cas échéant) à :

- vérifier votre moyen de paiement en obtenant une autorisation préalable, en facturant des frais nominaux ou à l'aide d'autres moyens de vérification ; et
- après vérification, débiter votre moyen de paiement.

Frais facturés par les banques

Certaines banques et sociétés émettrices de cartes de crédit appliquent des frais sur les transactions internationales ou transfrontalières ou la conversion de devises. Par exemple, si vous effectuez une réservation dans une devise autre que celle de votre carte de paiement, la société émettrice de votre carte peut convertir le montant de la réservation dans la devise de votre carte de paiement et vous facturer des frais de change et/ou des frais de transaction à l'étranger.

Pour toute question concernant ces frais ou le taux de change appliqué à votre réservation, veuillez contacter votre banque ou la société émettrice de votre carte. Notre Groupe de sociétés n'est pas responsable des frais liés aux variations des taux de change ni des frais d'émission de cartes et n'est associé d'aucune manière à ces frais.

Conversion de devises

La devise dans laquelle vous payez une réservation peut être différente de la devise utilisée pour l'affichage des prix sur notre Service. En tout état de cause, la devise et le montant exact que vous devrez payer seront clairement affichés avant que vous n'effectuiez une réservation.

Les devises affichées sur notre Service sont généralement basées sur les taux de change disponibles publiquement et il n'est pas garanti qu'il s'agisse des meilleurs taux disponibles.

Notre rémunération générale peut être affectée par la devise dans laquelle vous effectuez le paiement.

Frais de service

Nous pouvons facturer une commission de service aux Voyageurs (« **Frais de service** ») lors de la réservation d'un hébergement par l'intermédiaire de notre Service, généralement calculée sous la forme d'un pourcentage du montant total de la location (qui peut inclure des frais supplémentaires, des taxes et des dépôts de garantie susceptibles d'être facturés par le Prestataire de voyage). Les Frais de service varient en fonction d'un certain nombre de facteurs qui dépendent de la réservation.

Les Frais de service, ainsi que les Taxes liées à la transaction (telles que définies ci-dessous) applicables à ces Frais de service, vous seront communiqués au moment de la réservation et avant le paiement final.

Taxes

En fonction des lois de la juridiction dans laquelle le Voyageur et/ou le Prestataire de voyage réside et/ou dans laquelle l'hébergement est situé, les Frais de service (tels que définis ci-dessus) peuvent être assujettis à (ou peuvent inclure) :

- la taxe sur la valeur ajoutée (« **TVA** »), la taxe sur les produits et services (« **GST** »), la taxe japonaise à la consommation (« **JCT** »), la taxe sur les ventes ou toute autre taxe indirecte équivalente applicable à la transaction (« **Taxes liées à la transaction** ») ; ou
- des Taxes de séjour (qui désignent les taxes de séjour, hôtelière, de logement, d'hébergement ou de tourisme) (« **Taxes de séjour** »),

que nous pouvons être tenus de percevoir et de remettre aux autorités fiscales compétentes.

Le cas échéant, nous vous fournirons une facture ou une Confirmation de réservation indiquant le montant des Taxes liées à la transaction et/ou des Taxes de séjour facturées sur ces Frais de service.

Si vous avez droit à une exonération des Taxes liées à la transaction ou des Taxes de séjour sur les Frais de service, vous devez nous fournir les documents et justificatifs requis afin que le traitement fiscal approprié puisse être appliqué aux Frais de service.

La législation peut varier d'une juridiction à l'autre, mais il peut également être exigé que les Taxes liées à la transaction et/ou les Taxes de séjour soient perçues et remises sous la forme d'un pourcentage du montant total de la location fixé par les Prestataires de voyage, d'un montant fixe par jour, d'un montant basé sur le nombre de voyageurs ou selon d'autres paramètres.

Les Voyageurs sont tenus de payer ces Taxes liées à la transaction et/ou Taxes de séjour applicables. Dans certaines juridictions, lorsque la loi l'exige ou que les autorités fiscales l'autorisent, nous pouvons percevoir et remettre directement les Taxes liées à la transaction et/ou les Taxes de séjour applicables pour le compte des Prestataires de voyage.

Dans certaines juridictions, seuls les Voyageurs ayant dépassé un certain âge sont tenus de payer les Taxes de séjour. D'autres exceptions au paiement des Taxes de séjour peuvent s'appliquer, auquel cas le Voyageur peut demander un remboursement auprès de l'autorité compétente chargée de la collecte des Taxes de séjour ou en nous adressant une demande.

Autres moyens de paiement

Nous pouvons nous associer à des fournisseurs d'autres moyens de paiement (tels que des organismes de crédit à la consommation) pour offrir d'autres moyens de paiement à nos voyageurs.

Notre Groupe de sociétés n'approuve pas ni ne recommande de fournisseurs d'autres moyens de paiement ni les produits ou services offerts par de tels fournisseurs. Notre Groupe de sociétés n'est pas responsable du contenu ni des actes ou omissions de tout fournisseur d'autres moyens de paiement. Vous utilisez le moyen de paiement d'un tel fournisseur à vos risques et périls, et cette utilisation est régie par les conditions et politiques de ce fournisseur.

Fraude

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles dans la limite de nos pouvoirs et de nos capacités dans le but de détecter et de supprimer les hébergements frauduleux. Cependant, en dépit de tous nos efforts, ces mesures ne sont pas infaillibles. Nous ne pouvons donc pas garantir que notre Service ne fera jamais l'objet d'une utilisation frauduleuse.

Si une réservation ou un compte présente selon nous des signes de fraude, d'abus, d'association avec une personne ou une entité soumise à des sanctions gouvernementales, ou de toute autre activité suspecte, nous pourrons vous demander des informations complémentaires.

Si nous concluons raisonnablement qu'une réservation ou un compte est associé à une fraude, un abus, une personne ou une entité sanctionnée par le gouvernement ou à une activité suspecte, nous pouvons :

- annuler toute réservation associée à votre nom, votre adresse e-mail ou votre compte ;
- fermer tous les comptes associés ; et
- intenter une action en justice, y compris pour demander à ce que vous soyez tenu pour responsable de toute perte.

Veuillez nous contacter via notre Centre d'aide concernant l'annulation d'une réservation ou la fermeture d'un compte.

Article 5 Annulation ou modification d'une réservation

Annulation ou modification effectuée par vous

Vous n'avez pas automatiquement le droit d'annuler ou de modifier une réservation, sauf si le Prestataire de voyage concerné vous y autorise en vertu de ses Règles et restrictions (qui vous sont fournies avant que vous n'effectuiez une réservation).

Vous êtes informé que, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu aux articles L. 121-18 et suivants du Code de la consommation concernant les contrats en ligne ne s'applique pas à vos réservations.

Si vous annulez une réservation, dans toute la mesure permise par la loi :

- tout montant qui vous sera remboursé sera déterminé par la politique d'annulation du Prestataire de voyage ;
- nos Frais de service (tels que définis à l'article 4 « Paiement » ci-dessus) ne vous seront remboursés que si votre réservation peut faire l'objet d'un remboursement intégral en vertu de la politique d'annulation du Prestataire de voyage ; et
- l'application ou non des taxes aux montants retenus par le Prestataire de voyage ou par nous-mêmes dépend de la loi applicable dans la juridiction fiscale concernée.

La politique d'annulation du Prestataire de voyage vous sera communiquée avant que vous n'effectuiez une réservation par l'intermédiaire de notre Service. Veuillez prendre connaissance de cette politique avant de réserver, afin de vous assurer qu'elle vous convient.

Pour annuler ou modifier une réservation, suivez les instructions fournies par notre Service ou contactez-nous via notre Centre d'aide. Veuillez noter que les modifications apportées à une réservation sont entièrement à la discrétion du Prestataire de voyage et peuvent entraîner des montants, des frais ou des taxes supplémentaires.

Autre annulation ou modification

Dans de rares cas et en agissant raisonnablement, nous pouvons être amenés à annuler votre réservation afin de nous conformer à nos obligations légales. Nous collaborerons avec vous, dans la mesure du possible, pour vous aider à réserver un nouveau séjour dans un hébergement comparable.

Le Prestataire de voyage concerné peut annuler votre réservation s'il n'a pas reçu le paiement du montant total de la réservation ou des frais d'annulation/de modification ou autres frais applicables relatifs à une réservation à la date d'exigibilité.

Remboursement

Les délais de remboursement varient en fonction du moyen de paiement et du système de paiement utilisé. Les remboursements sont traités dans la devise du paiement initial et effectués selon le mode de paiement initial.

Toute conversion de devise sera effectuée par la banque concernée en utilisant son taux de change actuel, qui peut être différent du taux de change utilisé lors de votre paiement initial.

En outre, les frais bancaires encourus par vous pendant le processus de réservation ou dans le cadre de la procédure de remboursement peuvent être déduits par la banque du montant remboursé. Dans de tels cas, nous ne remboursons pas ces

frais.

Article 6 Conditions spécifiques aux Services de voyage

Nous n'agissons pas :

- en qualité d'organisateur ou de détaillant de voyages à forfait ; ou
- en ce qui concerne la distribution de Produits de voyage sur des sites ne portant pas la marque Vrbo/Abritel, en qualité de professionnel et/ou de facilitateur aux fins de prestations de voyage liées,

en vertu de la directive (UE) 2015/2302 (directive relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées).

A. Séjours dans un hébergement

Toutes les réservations que vous effectuez par l'intermédiaire de notre Service sont faites directement auprès du Prestataire de voyage et votre contrat de location ne sera conclu qu'avec ce dernier.

Veuillez vous référer à l'article 1 « Règles et restrictions » ci-dessus pour plus d'informations concernant les contrats de location conclus avec des Prestataires de voyage.

Vous pouvez réserver instantanément un hébergement en ligne par l'intermédiaire de notre Service, sauf si un Prestataire de voyage choisit d'approuver ou de refuser une réservation dans les 24 heures suivant la demande de réservation.

B. Réservations de services de voyage hors Abritel

Lorsque vous réservez un hébergement ou un autre Service de voyage distribué par l'intermédiaire de notre Service auprès d'Expedia ou d'une autre marque d'Expedia Group (« **Service de voyage hors Abritel** »), les conditions applicables qui vous sont présentées au cours du processus de réservation s'appliquent à votre paiement et à la réservation de ce Service de voyage hors Abritel. Dans ce cas, votre utilisation de notre Service reste assujettie aux présentes Conditions.

Article 7 Voyages à l'étranger

Bien que la plupart des voyages se déroulent sans incident, les voyages vers certaines destinations peuvent comporter plus de risques que d'autres. Vous devez consulter tous les avertissements/conseils de voyage, etc. émis par les gouvernements concernés avant de réserver un voyage à l'étranger. Vous devez également surveiller ces avertissements/conseils de voyage pendant le voyage et avant votre voyage de retour, afin d'éviter et de minimiser les perturbations potentielles.

Santé

Vous devez vérifier les inoculations/vaccins recommandés, qui peuvent changer à tout moment. Vous devez consulter votre médecin avant votre départ. Il vous incombe de vous assurer :

- que vous remplissez toutes les exigences de santé requise pour l'entrée dans le pays ;
- d'effectuer les inoculations/vaccinations pertinentes/requises ;
- de prendre tous les médicaments recommandés ; et
- de suivre tous les conseils médicaux concernant votre voyage.

Passeport et visa

Vous devez consulter l'ambassade ou le consulat concerné pour obtenir des informations sur les passeports et les visas. Étant donné que les exigences peuvent changer, vous devez consulter les informations à jour avant de réserver et de partir, et prévoir suffisamment de temps pour effectuer toutes les demandes nécessaires.

Notre Groupe de sociétés décline toute responsabilité si l'on vous refuse l'accès à un vol ou un bateau de croisière (le cas échéant) ou l'entrée dans un pays en raison de votre conduite, si vous n'êtes pas en mesure de produire les documents de voyage corrects et adéquats requis par tout Prestataire de voyage, autorité ou pays (y compris les pays de transit). Cela concerne toutes les escales effectuées par un avion ou un bateau de croisière (le cas échéant), même si vous ne quittez pas l'avion, l'aéroport ou le bateau de croisière.

Certains gouvernements exigent des compagnies aériennes qu'elles leur fournissent les informations personnelles de tous les passagers à bord de leurs avions. Ces données seront collectées à l'aéroport au moment de l'enregistrement ou, dans certaines circonstances, lors de votre réservation. Le cas échéant, veuillez contacter la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez si vous avez des questions à ce sujet.

Notre Groupe de sociétés ne déclare pas ni ne garantit que les voyages vers des destinations internationales sont recommandés ou sans risques et décline toute responsabilité quant aux dommages ou pertes qu'un voyage vers ces destinations pourrait occasionner.

Article 8 Responsabilité

Droits des consommateurs

La loi confère certains droits aux consommateurs. Les exclusions et limitations contenues dans les présentes Conditions sont applicables uniquement dans la mesure permise par la loi. Aucune disposition des présentes Conditions ne sera réputée limiter ou exclure notre responsabilité en cas de fraude, de blessure corporelle ou de décès (résultant de nos actes ou omissions).

Notre responsabilité

Nous possédons et exploitons notre Service, et les Prestataires de voyage vous fournissent les Services de voyage.

Dans toute la mesure permise par la loi (et sans préjudice de notre obligation (i) de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour tenter, dans la mesure du possible, de supprimer les annonces d'hébergement frauduleuses et (ii) de respecter nos engagements au titre de la garantie Sérénité Abritel), notre Groupe de sociétés décline toute responsabilité quant :

- aux Services de voyage que les Prestataires de voyage mettent à votre disposition et vous fournissent ;
- aux actes, erreurs, omissions, déclarations ou garanties ou à la négligence de ces Prestataires de voyage ; et
- à toute blessure corporelle, tout décès, tout dommage matériel ou tout autre dommage ou toute autre dépense résultant de ce qui précède.

Notre Groupe de sociétés ne donne aucune garantie quant à la disponibilité de Services de voyage spécifiques.

Comme mentionné précédemment, les consommateurs disposent de certains droits légaux garantis. Sous réserve de ces droits, et dans toute la mesure permise par la loi et sauf mention expresse dans les présentes Conditions, l'ensemble des informations, logiciels, contenus, services, fonctions, Services de voyage affichés ou rendus accessibles par le biais de notre Service, ou tout produit ou service ou lien hypertexte vers des tierces parties, ou la transmission de données sensibles par l'intermédiaire de notre Service ou de tout site lié, sont fournis sans aucune garantie expresse ou condition d'aucune sorte.

L'affichage des Services de voyage par le biais de notre Service ne constitue pas une approbation ou une recommandation de ces Services de voyage par notre Groupe de sociétés.

Notre Groupe de sociétés rejette, dans toute la mesure permise par la loi, toutes les garanties et conditions selon lesquelles :

- notre Service, ses serveurs ou tout e-mail envoyé par notre Groupe de sociétés sont exempts de virus ou d'autres composants malveillants ; et/ou
- tout élément ou contenu compris dans notre Service, ses serveurs ou tout e-mail envoyé par notre Groupe de sociétés sera ininterrompu ou exempt d'erreurs, ou que les défauts seront corrigés.

Nous ne garantissons pas (autrement qu'en vertu d'une garantie pouvant être offerte sur notre Service) la sécurité des hébergements ou la véracité ou l'exactitude de toute annonce d'hébergement ou de tout autre contenu fourni sur notre Service.

Nous pouvons être tenus pour responsables envers vous des dommages résultant directement de notre incapacité à fournir notre Service conformément aux présentes Conditions ou à la loi. Toutefois, dans toute la mesure permise par la loi et sous réserve des limitations prévues dans les présentes Conditions, notre Groupe de sociétés décline toute responsabilité quant aux pertes ou dommages résultant de faits qui ne sont pas imputables à des actes ou omissions de notre part, y compris :

- les Services de voyage ;
- votre propre utilisation de notre Service et votre propre Contenu ;
- l'utilisation de notre Service et de tout Contenu assujetti à celui-ci par d'autres utilisateurs, à moins que nous n'ayons connaissance de faits ou de circonstances qui font apparaître le caractère illégal d'une utilisation ou d'un Contenu spécifique, et que nous ne supprimions pas le contenu illégal ou ne désactivions pas l'accès à ce dernier ;
- tout retard dans l'utilisation de notre Service ou toute incapacité à utiliser notre Service ;
- votre utilisation de liens depuis notre Service ; et/ou
- toute transaction, communication ou contestation réelle ou tentée entre vous et un Prestataire de voyage,

que ce soit pour cause de négligence, en matière de responsabilité contractuelle, de responsabilité délictuelle, de responsabilité stricte, en vertu des lois sur la protection des consommateurs ou dans tout autre cas, et même si notre Groupe de sociétés a été informé de la possibilité de tels dommages.

Si notre Groupe de sociétés est jugé responsable de toute perte ou de tout dommage en vertu des présentes Conditions, sous réserve des exceptions et limitations prévues dans les présentes Conditions et dans toute la mesure permise par la loi, notre Groupe de sociétés ne pourra être tenu pour responsable envers vous que des dommages directs :

- qui étaient raisonnablement prévisibles à la fois par vous et par notre Groupe de sociétés ;
- que vous avez subis ou encourus ; et
- directement imputables aux actions de notre Groupe de sociétés.

Cette limitation de responsabilité reflète la répartition des risques entre vous et nous. Les limitations stipulées dans les présentes Conditions resteront en vigueur et seront applicables même en cas d'échec de tout recours limité stipulé dans les présentes Conditions. Les limitations de responsabilité prévues dans les présentes Conditions s'appliquent au bénéfice de notre Groupe de sociétés.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de communication ou une grève des compagnies aériennes, des hébergements ou des contrôleurs aériens (le cas échéant), entraînera la suspension des obligations, au titre des présentes Conditions, affectées par le cas de force majeure. Dans un tel cas, la responsabilité de la partie affectée par le cas de force majeure ne pourra être engagée suite à son incapacité à remplir ces obligations. Afin de lever toute ambiguïté, ce paragraphe ne s'applique pas aux relations contractuelles établies entre vous et un Prestataire de voyage.

Article 9 Contenu

Contenu soumis par des Prestataires de voyage et des tierces parties

Notre Service comporte du Contenu relatif à des hébergements fourni par des Prestataires de voyage et d'autres tierces parties.

Nous demandons aux Prestataires de voyage et aux tierces parties de s'assurer que leur Contenu :

- respecte nos Directives de contenu ; et
- est exact, complet, à jour et (le cas échéant) correctement traduit.

Nous ne sommes toutefois pas responsables de ce Contenu (dans toute la mesure permise par la loi et sous réserve du paragraphe intitulé « Suppression du contenu » du présent article).

Nous fournissons simplement l'accès au Contenu en tant que service par l'intermédiaire de notre Service. Les Prestataires de voyage (et les tierces parties, le cas échéant) sont seuls responsables (dans toute la mesure permise par la loi) de leur Contenu.

Lorsque du Contenu provient d'un outil de traduction automatique, tel que Google Translate, il incombe au Prestataire de voyage de s'assurer que la traduction est exacte et complète et de corriger toute lacune.

Notre Groupe de sociétés décline toute responsabilité pour tout Contenu, sauf si notre Groupe de sociétés est directement à l'origine d'inexactitudes dans ce Contenu. Si vous pensez qu'un Prestataire de voyage a fourni des informations inexactes ou fausses, veuillez nous en informer.

Pour plus d'informations, veuillez consulter nos Directives de contenu.

Contenu soumis par vous

En soumettant tout Contenu à notre Service (ou en autorisant sa soumission), vous accordez à notre Groupe de sociétés un droit mondial, non exclusif, libre de redevances, perpétuel, transférable, irrévocable et entièrement cessible en sous-licence d'utiliser, de reproduire, de traduire, de distribuer, de publier, de décliner dans des œuvres dérivées, d'afficher publiquement et d'exécuter un tel Contenu dans tout support connu ou à venir, dans le but de répertorier, promouvoir et commercialiser tout Service de voyage sur notre Service, les sites Web, applications et services exploités par notre Groupe de sociétés et sur les sites Web de tierces parties, ainsi que de soutenir l'exécution de tout contrat conclu entre notre Groupe de sociétés et/ou nos affiliés ou sociétés affiliées.

Vous reconnaissez et acceptez ce qui suit :

- pour tout Contenu que vous soumettez (ou dont vous autorisez la soumission) à notre Service, vous avez le droit légal et l'autorité requis à cette fin ; et
- dans la mesure où le Contenu que vous soumettez (ou dont vous autorisez la soumission) à notre Service contient des marques déposées ou d'autres noms ou marques protégés, vous avez le droit légal et l'autorité requise pour utiliser ces noms ou marques.

Vous accordez également à notre Groupe de sociétés le droit de poursuivre en justice toute personne ou entité qui enfreindrait les droits de propriété intellectuelle liés à votre Contenu ou attribuables à celui-ci.

Vous reconnaissez et acceptez également ce qui suit :

- notre Groupe de sociétés peut choisir d'utiliser le nom que vous soumettez avec tout Contenu pour l'attribuer (par exemple, en indiquant votre prénom et votre ville d'origine sur un avis que vous soumettez) à sa discrétion raisonnable dans un format non identifiable ;
- tout Contenu que vous soumettez ou dont vous autorisez la soumission à notre Service est non confidentiel et non exclusif ;
- tout Contenu que vous soumettez ou dont vous autorisez la soumission à notre Service n'est pas trompeur, mensonger ou susceptible de tromper ou d'induire quiconque en erreur ;
- en nous soumettant des communications ou du Contenu, aucune relation confidentielle, fiduciaire, contractuelle ou autre n'est créée entre vous et nous, autrement qu'en vertu des présentes Conditions ; et
- vous êtes entièrement responsable de votre Contenu et tout Contenu que vous soumettez doit respecter nos Directives de contenu.

Dans la mesure du possible, si vous conservez des droits d'attribution, d'intégrité ou tout autre droit moral à l'égard de tout Contenu, vous acceptez de renoncer à les faire valoir ou à exiger que toute information d'identification personnelle soit utilisée en relation avec le Contenu ou toute œuvre dérivée de celui-ci et vous vous engagez à ne pas vous opposer à la publication, l'utilisation, la modification, la suppression ou l'exploitation de votre Contenu par notre Groupe de sociétés ou l'un de nos titulaires de licence.

Tous les Contenus sont soumis aux Directives de contenu. Pour plus d'informations, veuillez consulter nos Directives de contenu.

Nous ne revendiquons aucune propriété concernant votre Contenu et ne prétendons à aucune approbation ou association avec ce dernier.

Avis

Sous réserve de nos Directives de contenu :

- les Voyageurs qui ont réservé par l'intermédiaire de notre Service peuvent soumettre un avis sur l'hébergement d'un Prestataire de voyage ;
- les Prestataires de voyage ont la possibilité de consulter l'avis d'un Voyageur et d'y répondre ; et
- les Prestataires de voyage peuvent également soumettre un avis sur le séjour d'un Voyageur.

Tous les avis et réponses doivent respecter nos Directives de contenu. Nous pouvons supprimer tout avis ou toute réponse si nous apprenons ou sommes informés que le contenu en question ne respecte pas nos Directives de contenu.

Nous déclinons expressément toute responsabilité pour les avis ou réponses soumis à nos obligations réglementaires (par exemple, la suppression du contenu signalé puis déclaré illégal).

Nous ne modifierons pas les avis ou réponses au nom d'un Voyageur ou d'un Prestataire de voyage.

Tout Voyageur ou Prestataire de voyage a la possibilité de nous contacter via notre Centre d'aide pour demander la suppression d'un avis ou d'une réponse qu'il a publiée.

Pour plus d'informations sur les avis et les réponses, veuillez consulter nos Directives de contenu.

Suppression de contenu

Sans préjudice de tout autre recours possible et conformément à nos obligations réglementaires :

- nous ne cautionnons pas, ni ne soutenons, revendiquons ou garantissons la véracité, l'exactitude ou la fiabilité de tout Contenu ;
- nous supprimerons tout Contenu si nous apprenons ou sommes informés de son caractère illégal ;
- nous pouvons rejeter ou supprimer tout Contenu qui ne respecte pas les présentes Conditions ou nos Directives de contenu (un avis peut vous être adressé si la loi en vigueur l'exige) ; et
- nous pouvons suspendre ou résilier le compte d'un Voyageur dans certaines circonstances, y compris celles énoncées dans nos Directives de contenu.

Le cas échéant, les raisons pour lesquelles de telles mesures ont été prises vous seront communiquées. Dans la plupart des cas, en cas de désaccord, vous pourrez nous envoyer une réclamation que nous examinerons.

Vous pouvez contester une décision de supprimer tout Contenu ou de suspendre ou de résilier votre compte en nous contactant via notre Centre d'aide.

Pour plus d'informations, y compris sur la façon de nous signaler un Contenu potentiellement illégal, veuillez consulter nos Directives de contenu.

Communications

Toute communication envoyée par l'intermédiaire de notre Service doit uniquement concerner des réservations ou des demandes de renseignements concernant une réservation.

Nous ne tolérons pas le spam ou les communications électroniques commerciales non sollicitées de quelque nature que ce soit.

En ce qui concerne les informations personnelles d'un Prestataire de voyage ou d'une autre tierce partie que vous obtenez directement ou indirectement à partir ou par l'intermédiaire de notre Service ou d'une communication, d'une transaction ou d'un logiciel lié au site, vous vous engagez à n'utiliser ces informations qu'aux fins autorisées suivantes :

- dans le cadre de communications liées au service qui ne sont pas des messages commerciaux non sollicités ;
- dans le cadre de l'utilisation des services mis à disposition par l'intermédiaire de notre Service ; et
- pour vous renseigner au sujet d'une transaction financière entre vous et le Prestataire de voyage liée à une réservation effectuée ou devant être effectuée par l'intermédiaire de notre Service, ou faciliter de toute autre manière une telle transaction (par exemple, pour vous renseigner sur un hébergement ou réserver un hébergement, ou débiter une carte de paiement personnelle).

Vous ne devez pas :

- utiliser de manière indue toute information dérivée ou obtenue de nos systèmes afin d'envoyer du spam ou des communications commerciales non sollicitées par quelque moyen que ce soit (y compris par e-mail, SMS ou courrier physique) aux Prestataires de voyage ou à toute autre tierce partie ;
- introduire dans nos systèmes des informations personnelles concernant un Prestataire de voyage ou d'autres tierces parties ; ou
- divulguer des informations personnelles concernant un Prestataire de voyage ou d'autres tierces parties auxquelles vous pouvez accéder ou que vous pouvez obtenir à partir de nos systèmes,

à moins, dans chacun de ces cas, que vous ne disposiez du consentement valable du Prestataire de voyage concerné ou d'une autre tierce partie, ou de tout autre fondement juridique approprié pour agir de la sorte conformément aux lois applicables en matière de protection des données et de lutte contre les spams.

Vous ne devez pas :

- utiliser notre Service ou les informations personnelles de tierces parties à des fins illégales ou avec une intention illégale ou de toute autre manière qui enfreindrait les présentes Conditions ; ou
- Inclure des adresses e-mail ou des numéros de téléphone dans toute communication entre vous et un Prestataire de voyage par l'intermédiaire de notre Service.

Toute communication par l'intermédiaire de notre Service (ou de tout service fourni par l'intermédiaire de celui-ci) peut être consultée par :

- le Voyageur et le Prestataire de voyage qui sont parties à cette communication ; et
- nos employés et représentants, aux fins suivantes :
    - respecter nos obligations légales ;
    - informer les Voyageurs et les Prestataires de voyage quant à l'utilisation correcte de notre Service ;
    - traiter toute question, toute réclamation ou tout litige ;
    - identifier les cas potentiels de fraude ; et/ou
    - veiller au respect des présentes Conditions.

Conformément à nos exigences en matière de sécurité et de compte, nous pouvons supprimer ou expurger des informations de ces communications (par exemple, des adresses e-mail, des numéros de téléphone ou tout autre contenu que nous jugeons inapproprié ou non conforme aux présentes Conditions ou aux lois et réglementations applicables).

Vous reconnaissez que les Prestataires de voyage et les Voyageurs sont chacun seuls responsables du contenu de leurs communications respectives.

Article 10 Politique et déclarations concernant la propriété intellectuelle

Propriété intellectuelle du Contenu

Tous les contenus de notre Service s'entendent © 2026 EG Vacation Rentals Ireland Limited, société membre d'Expedia Group. Tous droits réservés. Abritel et le logo Abritel sont des marques commerciales ou marques déposées de HomeAway.com, Inc., société membre d'Expedia Group. Les autres logos, noms de produit et noms de sociétés mentionnés sur notre Service ou dans les présentes Conditions peuvent être les marques déposées de leurs propriétaires respectifs. Nous ne sommes pas responsables du contenu des sites Web exploités par des parties autres que nous.

Notre Service et l'ensemble de son contenu et de ses informations sont protégés par des droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle applicables.

Dans toute la mesure permise par la loi, la reproduction de notre Service, en tout ou en partie, y compris la copie de textes, de graphiques ou de dessins, est interdite.

L'outil Google® Translate peut être mis à disposition via notre Service pour vous permettre de traduire du contenu, tel que des avis générés par les utilisateurs. L'outil Google® Translate utilise un processus automatisé pour traduire le texte, ce qui peut donner lieu à des inexactitudes. Vous utilisez l'outil Google® Translate à vos risques et périls. Nous ne faisons aucune promesse et ne donnons aucune assurance ou garantie quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des traductions fournies par Google® Translate.

Téléchargement d'informations sur notre Service

Vous vous engagez à respecter l'intégralité des avis de droits d'auteur, informations ou restrictions contenus dans ou relatifs à tout contenu de notre Service.

Il est expressément interdit de copier, de stocker ou d'accéder de toute autre manière à notre Service ou à tout contenu de notre Service autrement que pour votre usage personnel et non commercial (autrement que conformément à une annonce valide) sans notre autorisation écrite préalable.

Notre Service peut contenir des liens vers des sites Web exploités par des parties autres que nous. Ces liens sont fournis à titre indicatif uniquement. Nous n'exerçons aucun contrôle sur ces sites Web et déclinons toute responsabilité quant à leur contenu ou l'usage que vous en faites. L'insertion de liens vers ces sites par nous n'implique aucune approbation du contenu de ces sites, ni aucune association avec leurs exploitants.

Politique en matière d'infractions aux droits de propriété intellectuelle

Nous respectons les droits de propriété intellectuelle d'autrui et ne permettons, n'approuvons ni ne tolérons la publication sur notre Service de Contenu qui enfreint les droits de propriété intellectuelle d'autrui.

Nous nous réservons le droit de mettre fin, si les circonstances l'exigent, à notre relation avec quiconque est à l'origine d'infractions répétées aux droits de propriété intellectuelle sur notre Service.

Nos produits et services, y compris les applications, logiciels, services Web et contenus comportant des images, des textes et des vidéos sont la propriété de notre Groupe de sociétés ou de tierces parties qui nous ont donné l'autorisation d'utiliser ces éléments.

Si vous avez connaissance d'une infraction à des droits de propriété intellectuelle sur notre Service ou si vous estimez que votre Contenu a été publié ou mis à disposition de manière inappropriée sur notre Service, notez que les exigences et les instructions relatives au dépôt de plaintes en matière de droits d'auteur et de marques déposées figurent sur notre page « Plaintes et formulaires pour infraction aux droits de propriété intellectuelle ».

Déclaration concernant les brevets

Un ou plusieurs brevets détenus par nous ou notre Groupe de sociétés peuvent s'appliquer à notre Service et aux fonctionnalités et services accessibles via notre Service.

Certaines parties de notre Service sont exploitées sous licence d'un ou de plusieurs brevets.

Autres brevets en attente.

Réseaux sociaux/sites Web tiers

Dans le présent paragraphe, nous entendons par « **Réseau social** » tout site Web ou toute application qui permet aux Voyageurs et aux Prestataires de voyage de créer et de partager du contenu ou de participer à des réseaux sociaux, y compris, mais sans s'y limiter, les sites Web et applications tels que X (anciennement Twitter), Meta, Facebook, Instagram, Snapchat, etc.

Si notre Service propose un service qui nous permet de consulter ou d'utiliser un profil ou d'autres informations vous concernant que vous avez fournies à un site de Réseau social et que vous décidez d'utiliser cet outil ou ce service, vous reconnaissez et acceptez ce qui suit :

- dans le cadre de notre Service, nous pouvons consulter et utiliser les informations ou le contenu qui font partie de votre profil sur un site de Réseau social et que vous avez désignés comme « publics » (ou une désignation similaire) (ces informations ou ce contenu étant désignés dans les présentes par « **Contenu issu de Réseaux sociaux** ») ;
- le Contenu issu de Réseaux sociaux sera considéré comme du Contenu au sens des présentes Conditions et vous et nous aurons les mêmes droits et responsabilités qu'à l'égard de votre Contenu au sens des présentes Conditions ;
- dans le cas où du Contenu issu de Réseaux sociaux a été, pour quelque raison que ce soit, classé de manière erronée comme public (ou une désignation similaire) ou est autrement inexact ou suscite votre désaccord pour quelque raison que ce soit, vous vous engagez à collaborer avec le site de Réseau social concerné pour apporter des modifications ou résoudre tout litige et reconnaissez que nous ne serons pas en mesure de vous fournir un recours ; et
- l'utilisation de votre profil et de votre compte sur un site de Réseau social reste régie par les conditions générales et la politique sur la protection des données du site en question.

Signaler des activités de fraude et d'escroquerie liées à la marque Nous travaillons dur pour garder une longueur d'avance sur les escrocs et protéger l'expérience de voyage. Voici ce que notre service clients ne fera jamais :

• Demander une carte-cadeau en échange de services ;

• Appeler ou envoyer un e-mail pour demander le mot de passe de votre compte ;

• Demander d'autres informations personnelles non liées à un problème de service antérieur ;

• Demander des virements ou des informations de paiement par message texte.

Si vous rencontrez l'une des situations susmentionnées lors d'une conversation avec une personne prétendant être notre représentant, veuillez mettre fin à la conversation et nous en informer dès que possible en contactant notre équipe de lutte et de prévention contre la fraude à l'adresse e-mail suivante : brandfraudreport@expediagroup.com.

Pour obtenir plus de conseils et d'informations sur la manière de repérer et de signaler les activités frauduleuses, consultez notre Centre d'aide, où vous trouverez des pages sur les arnaques téléphoniques, aux cartes-cadeaux et par e-mail (hameçonnage).

Article 11 Logiciels disponibles sur notre Service

Logiciels disponibles sur notre Service

Tout logiciel mis à disposition pour téléchargement à partir de notre Service ou d'un magasin d'applications mobiles (« **Logiciel** ») est l'œuvre soumise à droits d'auteur de notre Groupe de sociétés ou de nos fournisseurs, ou fait l'objet d'une licence de distribution publique. Votre utilisation d'un Logiciel est régie par les dispositions de l'accord de licence d'utilisateur final (le cas échéant) qui accompagne le Logiciel (« **Accord de licence** »). Avant d'installer, de télécharger ou d'utiliser un Logiciel, vous devez accepter l'Accord de licence.

Pour tout Logiciel non accompagné d'un Accord de licence, nous vous accordons une licence limitée, personnelle, non exclusive, non transférable et ne pouvant être offerte en sous-licence aux fins du téléchargement, de l'installation et de l'utilisation du Logiciel pour utiliser notre Service conformément aux présentes Conditions et à aucune autre fin. Le Logiciel est mis à votre disposition gratuitement, sans aucuns frais.

Tous les Logiciels (tels que tous les codes HTML et les contrôles Active X, etc.) contenus sur notre Service appartiennent à notre Groupe de sociétés ou à nos fournisseurs, ou font l'objet d'une licence de distribution publique. Tous les Logiciels sont protégés par les lois sur les droits d'auteur et les dispositions des traités internationaux. Toute reproduction ou redistribution des

Logiciels est expressément interdite par la loi et pourra entraîner de graves sanctions civiles et pénales. Toute personne enfreignant cette interdiction fera l'objet de poursuites judiciaires.

Sans limitation de ce qui précède, la copie ou la reproduction des Logiciels sur un quelconque serveur ou emplacement à des fins de reproduction ou de redistribution est expressément interdite. Les Logiciels ne sont éventuellement garantis que conformément aux dispositions de l'Accord de licence.

Conditions d'utilisation des cartes

L'utilisation des cartes disponibles sur notre Service est régie par les Conditions d'utilisation de Google, la Politique d'utilisation acceptable de Google, les Mentions légales de Google et les Règles de confidentialité de Google, ainsi que par les Conditions d'utilisation de Microsoft et la Déclaration de confidentialité de Microsoft. Microsoft et Google se réservent le droit de modifier leurs conditions d'utilisation et leurs déclarations sur la protection des données à tout moment, à leur entière discrétion, conformément à ces dernières (le cas échéant).

Les données géographiques d'OpenStreetMap utilisées dans les cartes sont fournies par © OpenStreetMap et disponibles sous la licence Open Database License (ODbL).

Article 12 Intelligence artificielle

Champ d'application de l'IA

Certaines fonctionnalités et certains outils de notre Service utilisent l'intelligence artificielle (« **IA** »), y compris l'intelligence artificielle générative. Nous pouvons nous associer à des prestataires de service tiers ou utiliser la technologie fournie par ces derniers, ou encore utiliser les grands modèles de langage de tiers pour développer et fournir ces fonctionnalités et outils. Nous traitons les données que vous saisissez et toute donnée générée afin de vous fournir notre Service, d'améliorer nos produits, d'assurer la qualité et le dépannage, et à d'autres fins conformes aux présentes Conditions et à notre Déclaration sur la protection des données.

Notification des utilisateurs et transparence

Afin de garantir la transparence, nous indiquerons clairement lorsque les utilisateurs interagissent directement avec un assistant ou une fonctionnalité alimentés par l'IA, et nous fournirons davantage d'informations dans notre Déclaration sur la protection des données.

Traitement et protection des données

Pour plus d'informations sur la manière dont nous pouvons traiter vos informations personnelles lorsque nous utilisons l'IA et sur les options à votre disposition pour exercer vos droits, veuillez consulter notre Déclaration sur la protection des données.

Droits de propriété intellectuelle

Tout le contenu généré par l'IA, y compris, mais sans s'y limiter, les itinéraires, les recommandations, les photos et les vidéos, nous appartient. Les utilisateurs se voient accorder une licence limitée, non exclusive et non transférable pour utiliser le contenu généré par l'IA à des fins personnelles et non commerciales uniquement. Toute utilisation, reproduction ou distribution non autorisée du contenu généré par l'IA est strictement interdite et peut donner lieu à des poursuites judiciaires.

Limitations et clauses de non-responsabilité

Bien que nous nous efforcions de fournir des informations exactes et utiles, le contenu généré par l'IA est basé sur des algorithmes et peut ne pas toujours refléter les informations les plus récentes ou prendre en compte toutes les variables. Toutes les informations et tous les contenus générés par ces outils d'IA sont fournis « en l'état » et « tels que disponibles ».

Nous ne faisons aucune déclaration de quelque nature que ce soit quant à la pertinence, l'exactitude ou l'exhaustivité de ce contenu et nous ne sommes pas responsables des dommages ou pertes résultant de votre utilisation de ce contenu ou de la confiance que vous lui accordez.

Mises à jour et changements

Nous nous réservons le droit de mettre à jour ou de modifier à tout moment le contenu généré par l'IA.

Article 13 Votre vie privée et vos informations personnelles

Nous nous engageons à respecter la confidentialité des informations personnelles qui nous sont confiées et à en assurer la sécurité. Nous traiterons et recueillerons vos informations personnelles conformément aux dispositions de notre Déclaration sur la protection des données.

Pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos informations personnelles et sur les options à votre disposition pour exercer vos droits, veuillez consulter notre Déclaration sur la protection des données.

Vous vous engagez à protéger les informations personnelles des Prestataires de voyage et autres tierces parties avec le même degré de soin que celui que vous apportez à vos propres informations confidentielles (en appliquant au minimum un niveau de

soin raisonnable) et, dans toute la mesure permise par la loi, vous endosserez toute responsabilité en cas d'utilisation indue, de perte ou de transfert non autorisé de ces informations.

Article 14 Programme de récompenses

Omis intentionnellement.

Article 15 Nous contacter et réclamations

Assistance voyageurs et traitement des réclamations

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toutes les questions ou réclamations que vous pourriez avoir concernant votre réservation.

Pour obtenir des réponses aux questions fréquemment posées ou pour nous contacter via notre fonction de chat, consultez notre Centre d'aide.

Nous fournissons également une assistance par téléphone :

04 13 68 02 88 (tarif local) ;

+33 4 13 68 02 88 (depuis l'étranger ; des frais d'appels internationaux peuvent s'appliquer).

Adresse e-mail : legal@vrbo.com

Résolution extrajudiciaire des différends

Veuillez noter qu'en cas de litige entre vous et nous, vous pouvez avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre mesure alternative de résolution des différends, telle que définie par la loi française.

Le médiateur de la consommation dont nous dépendons est le service de médiation de la consommation de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) (http://www.fevad.com/mediation). Après nous avoir soumis une réclamation écrite, et sous réserve que vous n'ayez pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, vous pouvez adresser votre réclamation au médiateur, dans les conditions et selon les modalités précisées sur son site Web. Vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse suivante :

Service de médiation de la consommation

60 rue La Boétie, 75008 Paris

http://www.mediateurfevad.fr

Article 16 Généralités

Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions sont régies par le droit français. Vous acceptez de vous en remettre à la compétence exclusive des tribunaux français pour tous les litiges découlant de l'utilisation de notre Service ou des présentes Conditions ou liés à ces derniers.

Assurance

Sauf indication contraire, les prix affichés ne comprennent pas l'assurance voyage. Il vous est conseillé de souscrire une assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et certains risques (tels que les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie). Il vous incombe de vous assurer que toute police d'assurance souscrite couvre adéquatement vos besoins. Vous pouvez vous voir présenter certains produits d'assurance voyage. Si tel est le cas, les coordonnées du fournisseur d'assurance, les informations clés pertinentes et les conditions générales seront affichées sur notre Service.

Renonciation

Tout manquement ou retard de notre part à faire appliquer une disposition des présentes Conditions ne constitue en aucun cas une renonciation à l'application future de cette disposition ou de toute autre disposition.

Divisibilité

Si une disposition (ou une partie d'une disposition) des présentes Conditions est jugée nulle, illégale ou inapplicable par un tribunal ou une autre autorité compétente, cette disposition (ou partie de disposition) sera, le cas échéant, réputée ne pas faire partie des présentes Conditions convenues avec vous. Dans un tel cas, la validité et l'applicabilité des autres dispositions ne seront pas affectées.

Intégralité du contrat

Ces Conditions constituent l’intégralité du contrat entre vous et nous concernant notre Service. Elles remplacent toutes les communications antérieures ou contemporaines (qu’elles soient électroniques, orales ou écrites) entre vous et nous concernant notre Service.

Cession

Nous avons le droit de céder, sous-traiter ou déléguer les droits, devoirs ou obligations stipulés dans les présentes Conditions. En revanche, vous n’y êtes pas autorisé. Toutefois, nous n’agirons pas de manière à réduire les droits ou les garanties dont vous disposez en vertu des présentes Conditions.

Droits des tiers

Sauf indication expresse dans les présentes Conditions, notre intention n’est pas de permettre à quiconque qui n’est pas partie aux présentes Conditions de les faire appliquer. Aucun consentement de tiers ne sera requis pour la renonciation à, ou la modification ou la résiliation de toute partie des présentes Conditions. Les présentes Conditions ne donnent lieu à aucun droit en vertu des lois ou réglementations applicables eu égard aux droits de tiers de faire appliquer une partie de ces Conditions.

Survie des obligations

Toute disposition des présentes Conditions qui, expressément ou de par sa nature, impose des obligations au-delà de l’expiration ou de la résiliation des présentes Conditions, survivra à cette expiration ou résiliation.