CONDITIONS D’UTILISATION

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, 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 avec nous via notre Service.

Votre utilisation de notre Service 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 et ce pour les raisons suivantes : (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 mise à jour » qui figure en haut de celles-ci.

Si nous apportons des modifications qui auront un impact 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. Dans ce cas, nous vous en informerons dès que possible.

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.

Dans ces Conditions :

- « **nous** », « **notre** » ou « **nos** » désigne Hotels.com, L.P., une société en commandite établie au Texas dont le siège social est sis au 5400 LBJ Freeway, Suite 500, Dallas, Texas 75240, États-Unis, et qui fournit notre Service ; Notre Service est hébergé par Hotels.com, L.P., joignable au 01 57 32 38 73 (tarif d’un appel local) (+33 1 57 32 38 73 depuis l’étranger ; des frais d’appels internationaux peuvent s’appliquer) ;
- « **Contenu** » désigne l’ensemble des textes, descriptions, avis, photographies, images, vidéos, logiciels et autres contenus soumis à notre Service ;
- « **Expedia Travel** » désigne Travelscape, LLC., une société enregistrée et ayant sa résidence fiscale aux États-Unis, dont le siège social est sis au 5000 W. Kearney Street, Springfield, MO 65803, États-Unis et enregistrée sous le numéro E0503382005-1. Garantie financière par : Liberty Mutual Insurance Europe SE - 5-7 rue Léon Laval, L-3372, Leudelange, Luxembourg, tél. : +31103120666, e-mail : ippclaims@nl.sedgwick.com. Assurance responsabilité civile professionnelle des agences de voyages : XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch, 75017 Paris, France.
- « **notre Groupe de sociétés** » fait référence à nous, Expedia, Inc., ainsi qu’à nos filiales et sociétés affiliées respectives ;
- « **Prestation de voyage liée** » a le sens défini à l’Article 6C (Prestations de voyage liées) ;
- « **notre Service** » désigne la fourniture de nos sites Web, applications et outils en ligne ;
- « **Services de voyage** » désigne les services de voyage mis à votre disposition par le(s) Prestataire(s) de voyage concerné(s) via notre Service, tels que les séjours dans un hébergement ou la location de voitures ;
- « Prestataire de voyage » désigne le fournisseur de voyages qui met à votre disposition les Services de voyage par le biais de notre Service ;
- « **Circonstances extraordinaires et inévitables** » désigne une situation indépendante de la volonté de la partie qui invoque une telle situation et dont les conséquences n’auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Ce que l’on considère comme des « Circonstances extraordinaires et inévitables » dépend des faits. Il peut s’agir notamment d’une guerre, d’autres graves problèmes de sécurité tels que le terrorisme, de risques importants pour la santé humaine tels que la propagation d’une maladie grave au lieu de destination, de catastrophes naturelles telles que les inondations ou les tremblements de terre ou encore de conditions météorologiques qui rendent le voyage jusqu’à la destination convenue trop dangereux ;
- « vous » vous désigne vous, la personne qui utilise notre Service.

Veuillez lire les présentes Conditions attentivement.

Article 1 Règles et restrictions

Outre les présentes Conditions, d'autres conditions générales fournies par les Prestataires de voyage (telles que les conditions générales d'un hébergement ou les conditions d'une agence de location de voiture) s'appliquent également à votre réservation (« **Règles et restrictions** »).

Pour effectuer une réservation, vous devez accepter les Règles et restrictions du Prestataire de voyage que vous sélectionnez (telles que celles relatives au paiement des sommes dues, aux politiques d'annulation, aux remboursements, aux restrictions de disponibilité et à l'utilisation des tarifs ou des services, etc.). Les Règles et restrictions pertinentes vous sont fournies avant que vous n'effectuiez une réservation et sont incorporées par renvoi dans les présentes Conditions.

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 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.

Dans certains pays, lorsque le paiement est perçu au moment de la réservation, Expedia Travel peut être le Prestataire de voyage aux fins de la mise à disposition du Service de voyage, y compris, mais sans s'y limiter, les Services de voyage fournis dans l'Union européenne en vertu des Articles 28 et 306 à 310 de la Directive européenne principale sur la TVA 2006/112/CE et de toute législation nationale équivalente d'un quelconque pays. Dans de tels cas, les Règles et Restrictions sont les conditions générales fournies par le fournisseur sous-jacent (par exemple, les conditions générales d'un hébergement ou les conditions de location d'une agence de location de voitures, etc.)

Article 2 Utilisation de notre Service

Nos conditions

Nous fournissons notre Service pour vous aider à trouver des informations sur des Services de voyage et à réserver ces Services de voyage. Il ne vous est fourni à aucune autre fin.

Notre objectif est de vous proposer de nombreuses options de voyage via notre Service. Notre Service ne vous présente pas une liste exhaustive des options de voyage disponibles pour une destination particulière ou renvoyées en réponse à une recherche particulière. Les Services de voyage disponibles pour réservation via notre Service et d'autres options de voyage peuvent également être disponibles pour réservation via d'autres canaux de distribution.

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 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 ;
- « encadrer », « reproduire » 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 à notre Service à tout moment.

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 Vrbo) en utilisant les mêmes identifiants de connexion à votre compte, en plus de notre Service (un « **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.

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.

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 l'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 (par exemple, pour la location de voitures) 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, sauf si elles font partie d'une Prestation de voyage liée comme expliqué à l'Article 6G (Prestations de voyage liées) et l'Article 8 (Responsabilité). Les conditions de réservation du fournisseur de services tiers définissent vos droits à l'encontre de ce dernier et vous expliquent sa responsabilité. Lorsque la réservation que vous effectuez auprès d'un fournisseur de services tiers fait partie d'une Prestation de voyage liée, nous avons souscrit une protection nous permettant de vous rembourser les paiements que vous nous avez versés pour des services non fournis en raison de notre insolvabilité.

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 et le prix.

Nous enverrons 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 ayez 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 du processus 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 « HELP » 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. Nous affichons de nombreux Services de voyage et veillons à ce que le prix indiqué soit exact. Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur de prix sur notre Service.

En cas d'une erreur manifeste et si vous avez effectué une réservation, nous vous offrirons la possibilité de conserver votre réservation en payant le prix correct ou nous annulerons votre réservation sans pénalité. Lorsque l'erreur aurait raisonnablement dû vous sembler évidente, nous n'avons aucune obligation de mettre à votre disposition des Services de voyage à un prix erroné (réduit), même si vous avez reçu une Confirmation de réservation.

Taxes

Les prix affichés via notre Service peuvent inclure des taxes ou des frais de recouvrement. Ces taxes ou frais de recouvrement peuvent inclure des montants associés à la taxe sur la valeur ajoutée, à la taxe sur les biens et services, à la taxe sur les ventes, à la taxe de séjour et à d'autres taxes de nature similaire.

En général, le calcul ou l'estimation des taxes ou frais de recouvrement reposent sur les prix affichés via notre Service avant l'application des possibles remises (y compris celles que nous finançons), bons de réduction et récompenses de fidélité sur votre réservation, sauf si la juridiction concernée par la réservation considère ces remises, bons de réduction et récompenses de fidélité comme une baisse de prix aux fins du calcul ou de l'estimation des taxes.

Dans certaines juridictions, vous pouvez être tenu de payer les taxes locales imposées par les autorités fiscales locales (telles que les taxes de séjour ou les taxes touristiques, etc.). Notre Groupe de sociétés ou le Prestataire de voyage peut vous facturer ces taxes locales. Notre Groupe de sociétés vous informera de toutes les taxes locales que vous devez payer pour finaliser votre réservation, à condition que celles-ci lui aient été notifiées par le Prestataire de voyage.

Le montant des taxes locales peut changer entre la date de réservation et la date de séjour. Si les taxes ont changé à la date de votre séjour, vous pourrez être tenu de payer le montant de taxes le plus élevé.

Traitement des paiements

Lorsque le paiement est perçu au moment de votre réservation et payé dans la devise locale de notre Service (selon le cas), la société percevant ce paiement (via des fournisseurs de services de paiement tiers) et facturant votre moyen de paiement sera la société indiquée dans le tableau ci-dessous, en fonction du pays pertinent de notre Service.

Pays	Notre société percevant votre paiement
Afrique du Sud, Allemagne, Autriche, Bahreïn, Belgique, Bulgarie, Chine, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Indonésie, Irlande, Islande, Italie, Jordanie, Koweït, Liban, Malaisie, Maroc, Norvège, Oman, Pays-Bas, Philippines, Portugal, Qatar, Roumanie, Suède, Taïwan, Thaïlande, Türkiye, Vietnam	Travel Partner Exchange S.L.
Australie	Travelscape, LLC., une société immatriculée en Australie
Brésil	Expedia do Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda.
Argentine, Chili, Colombie, Costa Rica, Salvador, Équateur, Panama, Pérou, Venezuela	Travelscape, LLC.
Canada	Travelscape, LLC.
Hong Kong	Travel Partner Exchange Hong Kong Limited
Inde	Hotels.com India Private Limited, Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd. ou Travel Partner Exchange S.L.
Japon	Travel Partner Exchange Japan KK
Mexique	Expedia Mexico, S de R. L. de C.V.
Nouvelle-Zélande	Travel Partner Exchange New Zealand Ltd.
Arabie saoudite	Travelscape, LLC ou Travel Partner Exchange S.L.
Singapour	Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd.
Corée du Sud	Travel Partner Exchange Korea Co., Ltd.
Suisse	Travel Partner Exchange Switzerland Sàrl
Royaume-Uni	Travel Partner Exchange UK Limited
États-Unis	Travelscape, LLC.

Nonobstant le droit applicable et le paragraphe sur la juridiction de l'Article 16 (Généralités) des présentes Conditions, lorsqu'une de nos sociétés (comme indiqué dans le tableau ci-dessus) perçoit votre paiement (via des fournisseurs de services de paiement tiers) et débite votre moyen de paiement, le droit applicable à cette transaction de paiement est la législation du pays où se trouve cette société.

Notre Déclaration sur la protection des données fournit des informations sur la manière dont nous utilisons vos informations de paiement et de compte lorsque vous nous demandez d'enregistrer une carte de paiement ou de débit ou un autre moyen de paiement pour une utilisation ultérieure.

Vérification du paiement

Vous autorisez la société concernée (comme indiqué dans le tableau précédent) ou le Prestataire de voyage 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 appliquent des frais sur les transactions internationales ou transfrontalières. Par exemple, si vous effectuez une réservation à l'aide d'une carte émise dans un pays différent de celui du Prestataire de voyage ou si vous choisissez d'effectuer une transaction dans une devise différente de la devise locale de notre Service, l'émetteur de votre carte peut vous facturer des frais pour transaction internationale ou transfrontalière.

Par ailleurs, certaines banques et sociétés émettrices de cartes appliquent des frais de 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 conversion.

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

Tous les taux de conversion de devises affichés sur notre Service sont basés sur des sources publiques et les taux de change en vigueur, qui peuvent varier entre la réservation et le voyage. Ces taux sont fournis à titre indicatif uniquement et, bien que nous nous efforcions de fournir des informations correctes, notre Groupe de sociétés n'en garantit pas l'exactitude car nous n'en avons pas le contrôle.

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

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 supplémentaires.

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

Droit de rétractation

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.

En conséquence, les réservations que vous effectuez sont exclusivement soumises aux dispositions du présent article en matière d'annulation.

Annulation ou modification effectuée par vous

Vous pouvez annuler ou modifier (la date de voyage, la destination, le lieu de départ du voyage, l'hébergement ou le moyen de transport) une réservation via notre Centre d'aide.

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).

Les Prestataires de voyage pourront vous facturer des frais pour l’annulation (totale ou partielle) ou la modification d’une réservation. Ces frais seront définis dans les Règles et restrictions. Vous vous engagez à payer tous les frais que vous encourez. Veuillez noter qu’en cas de modification, le prix de votre nouvelle réservation sera basé sur le prix en vigueur au moment où vous nous demandez d’effectuer la modification. Ce prix peut être différent de celui en cours au moment où vous avez initialement réservé les Services de voyage. Les prix ont tendance à augmenter plus la date à laquelle la modification est effectuée est proche de la date de départ.

Veuillez lire les Règles et restrictions pertinentes pour prendre connaissance des conditions qui s’appliquent à votre réservation. Par exemple :

- si vous réservez un séjour dans un hébergement et que vous n’annulez pas ou ne modifiez pas votre réservation avant la date limite spécifiée dans la politique d’annulation applicable, il se peut que vous deviez payer des frais d’annulation ou de modification, comme indiqué dans les Règles et restrictions applicables ;
- certains hébergements n’autorisent pas l’annulation ou la modification de réservations effectuées ;
- si vous effectuez une réservation de type « Payer plus tard » et que vous ne vous présentez pas ou que vous annulez la réservation, l’hébergement peut vous facturer des frais de non-présentation ou d’annulation, comme indiqué dans les Règles et restrictions applicables, et les frais de non-présentation ou d’annulation de l’hébergement vous seront facturés ; et
- si vous ne vous présentez pas ou n’utilisez pas tout ou partie des Services de voyage réservés, un remboursement ne vous sera versé que si cela est possible conformément aux Règles et restrictions applicables ainsi qu’aux présentes Conditions.

Si vous souhaitez annuler ou modifier une partie d’une réservation et que cette annulation ou modification est autorisée par le Prestataire de voyage concerné, alors, outre les frais imposés par le Prestataire de voyage, nous pourrons également vous facturer des frais d’administration. Si de tels frais d’administration s’appliquent, vous en serez avisé avant d’accepter la modification/l’annulation.

Autre annulation ou modification

Nous (et le Prestataire de voyage concerné) pouvons annuler votre réservation si nous n’avons 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.

Pour diverses raisons (par exemple, surréservation d’un hébergement en raison de problèmes de connectivité ou fermeture d’un hébergement suite à un ouragan, etc.), il est possible que nous ou le Prestataire de voyage annulions ou modifiions une réservation, comme décrit dans les présentes Conditions. Dans ce cas, nous fournirons des efforts raisonnables pour vous en informer dès que possible et vous proposerons d’autres options/une assistance ou un remboursement.

Remboursement

Tout remboursement vous sera versé via le moyen de paiement que vous avez utilisé pour effectuer la réservation d’origine. Ce remboursement sera effectué par la partie qui a perçu votre paiement initial. Nous n’avons aucune visibilité sur le processus de remboursement d’un Prestataire de voyage. Nos frais ne sont pas remboursables, sauf indication contraire lors du processus de réservation.

Article 6 Conditions spécifiques aux Services de voyage

Le présent Article fournit des détails sur les conditions applicables aux Services de voyage spécifiques fournis par le Prestataire de voyage. Ces détails ne sont pas exhaustifs et ne remplacent pas les Règles et restrictions applicables, qui vous sont fournies avant que vous n’effectuiez une réservation.

Chaque Service de voyage est soumis aux Règles et restrictions applicables du Prestataire de voyage. Veuillez également lire le présent Article, qui s’appliquera également à votre réservation, le cas échéant. En cas d’incohérence entre le présent Article et les Règles et restrictions applicables, les Règles et restrictions applicables prévaudront.

A. Séjours

Notre Service peut vous offrir la possibilité de Payer maintenant ou de Payer plus tard. Les tarifs des chambres (y compris les taxes et frais applicables) vous sont indiqués via notre Service dans les options de paiement Payer maintenant et Payer plus tard. Veuillez noter que les taxes et les frais peuvent varier en fonction de l’option de paiement que vous choisissez. Les taux d’imposition et les taux de change peuvent varier entre la date de réservation et celle du séjour.

Payer maintenant

Si vous sélectionnez l'option de paiement Payer maintenant, la société concernée (comme indiqué à l'Article 4 (Paiement)) débite généralement le montant de la réservation de votre moyen de paiement lors de la réservation.

Payer plus tard

Si vous sélectionnez l'option de paiement Payer plus tard, le Prestataire de voyage débitera votre moyen de paiement dans la devise locale au moment de votre séjour ou comme cela vous a été notifié au cours du processus de réservation.

Caution

Certains Prestataires de voyage demandent une caution à payer par carte de paiement ou en espèces à l'arrivée pour couvrir les dépenses supplémentaires encourues pendant votre séjour. Cette caution n'est liée à aucun paiement reçu par la société concernée (comme indiqué à l'Article 4 (Paiement)) pour votre réservation.

Non-présentation pour la première nuit

Si vous ne vous présentez pas pour la première nuit du séjour que vous avez réservé, mais prévoyez d'arriver pour les nuits suivantes, nous vous demandons de nous en informer avant la date d'arrivée initiale. Si vous ne nous en informez pas, votre réservation pourra être entièrement annulée. En cas de non-présentation, un remboursement ne vous est dû que conformément aux Règles et restrictions applicables de l'hébergement.

Réservations de groupe

Vous n'êtes pas autorisé à réserver, via notre Service, plus de 8 chambres dans le même hébergement et pour les mêmes dates de séjour. Si vous réservez plus de 8 chambres dans des réservations séparées, nous pouvons annuler vos réservations. Nous pouvons également vous facturer des frais d'annulation et, si vous avez payé un acompte non remboursable, cet acompte pourra être perdu. Pour réserver plus de 8 chambres, utilisez la section « Groupes et réunions » de notre Service. Vous devrez peut-être signer un contrat écrit ou verser un acompte non remboursable.

Avis des voyageurs

Les avis des voyageurs affichés via notre Service indiquent le niveau de prestation auquel vous pourriez vous attendre en séjournant dans un hébergement affichant une telle note. Toutefois, les normes peuvent différer de celles de votre pays et les notes affichées sur le site ne représentent ni ne promettent la disponibilité d'aucune caractéristique ni d'aucun service ou équipement particulier. Des informations supplémentaires sont disponibles dans les sections « Présentation », « Services et équipements », « Frais et politiques » ou « Informations importantes » de la page de l'hébergement, y compris (le cas échéant) si la note affichée provient d'un organisme local ou national de classement en étoiles.

Ces directives sont susceptibles de changer, et notre Groupe de sociétés ne peut garantir l'exactitude d'un avis de voyageur spécifique affiché de temps à autre via notre Service.

Repas

Si les repas font partie du séjour que vous avez réservé, le nombre de repas inclus dépend du nombre de nuits de votre séjour. La pension complète comprend normalement le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. La demi-pension comprend normalement le petit déjeuner et soit le déjeuner, soit le dîner. Vous n'aurez droit à aucun remboursement si un ou plusieurs repas ne sont pas consommés.

B. Voitures

Lorsque vous réservez une location de voiture distribuée par l'intermédiaire de notre Service auprès d'Expedia, ci-après « **Location de voiture** », les Conditions d'utilisation d'Expedia que nous vous présentons lors du processus de réservation s'appliquent à la réservation de votre Location de voiture.

C. Prestations de voyage liées

Dans les présents Article 6C (Prestations de voyage liées), Article 8 (Responsabilité) et Annexes 1 et 2, les définitions suivantes s'appliquent :

« **Prestation de voyage liée** » désigne au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un Voyage à forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec les prestataires de services de voyage individuels, si nous permettons :

- à l'occasion d'une seule visite ou prise de contact avec notre point de vente, le choix et le paiement séparés de chaque service de voyage par vos soins ; ou
- de manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre prestataire de voyage lorsqu'un contrat avec cet autre prestataire de voyage est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage tel que visé au sous-alinéa (a), (b) ou (c) de la définition de l'expression « service de voyage » ci-dessous et qu'un ou plusieurs services touristiques tels que visés au sous-alinéa (d) de la définition de l'expression « service de voyage » ci-dessous sont achetés, ils ne constituent pas une Prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.

« **service de voyage** » désigne : (a) le transport de passagers ; (b) l'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ; (c) la location de voitures et de certains autres véhicules à moteur ou de motos (nécessitant certains permis de conduire) ; et (d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens où l'entendent les alinéas (a), (b) ou (c). Une assurance voyage ne doit pas être considérée comme un service de voyage. L'entrée à des concerts, des événements sportifs ou des parcs d'exposition, la participation à des excursions, les visites guidées, les forfaits de ski, la location d'équipements sportifs tels que l'équipement de ski ou les soins spa sont des exemples de services touristiques qui ne font pas intrinsèquement partie du transport de passagers, de l'hébergement ou de la location de véhicules à moteur ou de certaines motos. Toutefois, si ces services sont combinés à un seul autre type de service de voyage, par exemple l'hébergement, ils devraient constituer une Prestation de voyage liée, uniquement s'ils représentent une part significative de la valeur de la Prestation de voyage liée, ou sont commercialisés en tant que caractéristique essentielle du voyage ou du séjour de vacances, ou constituent autrement une telle caractéristique. Les autres services touristiques sont considérés comme correspondant à une part significative de la valeur de la Prestation de voyage liée lorsqu'ils représentent 25 % ou plus de la valeur de la combinaison. Lorsque d'autres services touristiques sont ajoutés, par exemple à l'hôtel réservé en tant que service seul, après votre arrivée à l'hôtel, cette combinaison ne constitue pas une Prestation de voyage liée.

Dans certaines circonstances et selon les Services de voyage offerts de temps à autre, une Prestation de voyage liée peut être constituée en raison des Services de voyage que vous décidez de réserver sur ou via notre Service. Dans cette éventualité, vous serez invité à lire les informations importantes suivantes.

Si, après avoir sélectionné et payé un Service de voyage, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou votre séjour de vacances via notre Service, vous NE bénéficierez PAS des droits s'appliquant aux voyages à forfait au titre de la Directive (UE) 2015/2302. Nous ne serons dès lors pas responsables de la fourniture satisfaisante de ces Services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le Prestataire de voyage concerné.

Toutefois, si vous :

- réservez pour votre voyage un service de voyage auprès d'un tiers tel qu'une agence de location de voitures via un lien ciblé de la page de confirmation ou de la Confirmation de la réservation sous 24 heures avant ou après avoir reçu la confirmation de réservation de l'hébergement que nous vous avons envoyée ; ou
- réservez et payez d'autres services de voyage durant la même visite sur notre Service,

alors ces services de voyage feront partie d'une Prestation de voyage liée. Dans ce cas, comme l'exige le droit communautaire, nous avons souscrit une protection qui prévoit le remboursement des sommes que vous nous avez versées si les services de voyage ne sont pas fournis en raison de notre insolvabilité. Veuillez noter que si l'un de vos paiements est versé directement au Prestataire de voyage concerné, nous n'avons souscrit aucune protection pour vous rembourser dans l'éventualité de l'insolvabilité de ce Prestataire de voyage. Pour plus d'informations sur la protection en cas d'insolvabilité, consultez l'Annexe 1.

C. Location de vacances Vrbo

Lorsque vous réservez une location de vacances distribuée par l'intermédiaire de notre Service auprès de Vrbo ou de l'une des marques Vrbo (Stayz, Bookabach, FeWo Direkt et Abritel), ci-après « **Location de vacances Vrbo** », les conditions générales d'utilisation de Vrbo que nous vous présentons lors du processus de réservation s'appliquent à votre paiement et à la réservation de la Location de vacances Vrbo.

Article 7 Voyages à l'étranger

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.

Vous trouverez des conseils de voyage et des informations sur les restrictions, les conditions d'entrée et le niveau de risque associé aux voyages vers des destinations internationales particulières sur le site Web du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Vous devez vous assurer que vous connaissez et respectez les conseils, les restrictions et les conditions d'entrée applicables.

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.

Vous trouverez des conseils médicaux en ligne pour les voyageurs sur le site Web du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Autrement, pour obtenir un avis médical concernant votre voyage, veuillez contacter votre médecin.

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.

Passeport : vous devez être en possession d'un passeport valide dans le pays de délivrance pour tous les séjours de vacances proposés via notre Service.

Dans certains pays étrangers, les exigences en matière d'immigration prévoient que votre passeport doit être valide pendant une période minimale, généralement 6 mois, après votre entrée dans le pays. Si votre passeport est dans sa dernière année de validité, vous devez vérifier que vous remplissez les exigences de la destination avant de finaliser votre projet de voyage.

Le nom indiqué sur le passeport doit correspondre au nom figurant sur le billet, faute de quoi vous risquez de ne pas pouvoir voyager et il se peut que l'assurance ne soit pas valide. Si, après la réservation d'un Service de voyage mais avant le voyage, un membre de votre groupe change de nom (par exemple, à la suite d'un mariage, etc.), vous devez nous en informer via notre Centre d'aide.

Consultez le site Web du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères pour obtenir des informations supplémentaires sur les passeports.

Visa : pour plus d'informations sur les exigences en matière de visa, nous vous conseillons de contacter l'ambassade ou le consulat du pays que vous souhaitez visiter, ainsi que l'ambassade ou le consulat du pays dans lequel vous souhaitez rentrer, si vous n'êtes pas citoyen de ce pays.

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

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).

Responsabilité relative aux Services de voyage

Les Prestataires de voyage mettent les Services de voyage à votre disposition.

Lorsqu'Expedia Travel est le Prestataire de voyages, les conditions suivantes s'appliquent, dans toute la mesure permise par la loi.

Vous avez droit à une indemnisation appropriée de la part d'Expedia Travel pour tout dommage que vous subissez suite à la non-fourniture ou à la fourniture insatisfaisante du Service de voyage, à moins que le problème en cause :

- ne vous soit imputable ;
- ne soit imputable à un tiers sans rapport avec la fourniture des Services de voyage ; ou
- ne soit dû à des Circonstances extraordinaires et inévitables.

Dans la mesure où les conventions internationales limitent l'étendue ou les conditions dans lesquelles l'indemnisation doit être versée par les Prestataires de voyage fournissant un service de voyage inclus dans vos Services de voyage, ces mêmes limitations et conditions s'appliquent à Expedia Travel. Ces mêmes limitations et conditions s'appliquent à Expedia Travel de la même manière que si elles s'appliquaient directement à Expedia Travel. Ces conventions internationales comprennent :

- la convention de Montréal relative au transport aérien (et toutes les conventions antérieures connexes) ;
- la convention d'Athènes relative au transport par mer ;
- la convention de Berne relative au transport par chemin de fer (Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980) ;
- la convention de Genève relative au transport par route ;
- la convention de Paris relative à la fourniture d'un hébergement.

Expedia Travel bénéficiera pleinement de toute limitation d'indemnisation prévue par ces conventions et toute autre convention internationale régissant les Services de voyage.

En l'absence de conventions internationales applicables, la responsabilité d'Expedia Travel envers vous sera limitée à un maximum de trois fois le coût de vos Services de voyage, sauf en cas de décès, de blessures corporelles ou de dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Si vous bénéficiez d'une indemnisation ou d'une réduction de prix de la part d'une autre partie en relation avec le problème pour lequel vous nous demandez une indemnisation ou une réduction de prix, Expedia Travel peut déduire l'indemnisation ou la réduction de prix que vous recevez de l'autre partie de celle payable par Expedia Travel.

Sauf comme indiqué ci-dessus, ou en cas de décès, de blessures corporelles ou de dommages causés intentionnellement par nous ou par notre négligence, Expedia Travel n'accepte aucune responsabilité pour toute réclamation, toute perte, toute dépense, tout dommage ou toute créance en relation avec vos Services de voyage.

Notre responsabilité concernant les Prestations de voyage liées

Pour les cas où une Prestation de voyage liée est constituée en raison de services de voyage que vous décidez de réserver sur ou via notre Service, notre responsabilité est décrite à l'Annexe 1.

Notre responsabilité concernant l'exploitation de notre Service

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

Cette section (Notre responsabilité concernant l'exploitation de notre Service) concerne l'exploitation de notre Service par nous à l'exclusion de l'offre de Services de voyage ou de la participation à l'offre de Services de voyage pour lesquels notre responsabilité est définie dans les sections ci-dessus du présent Article 8 (Responsabilité).

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.

Sous réserve des limitations prévues par les présentes Conditions et dans toute la mesure permise par la loi, notre Groupe de sociétés ne pourra être tenu pour responsable des pertes ou dommages directs, indirects, punitifs, particuliers, accessoires ou conséquents résultant :

- de l'utilisation de notre Service ;
- de tout retard dans l'utilisation de notre Service ou de toute incapacité à utiliser notre Service ; ou
- de votre utilisation des liens depuis notre Service,

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.

S'agissant de la responsabilité relative à nos obligations en vertu du présent article (Notre responsabilité concernant l'exploitation de notre Service), ou si nous sommes jugés responsables de toute perte ou de tout dommage en vertu du présent Article, nous ne serons responsables envers vous, dans toute la mesure permise par la loi, que des dommages directs :

- qui étaient raisonnablement prévisibles à la fois par vous et par nous ;
- que vous avez subis ou encourus ; et
- directement imputables à nos actions.

Cette limitation de responsabilité reflète la répartition des risques entre vous et nous. Les limitations stipulées dans le présent Article 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.

Article 9 Contenu

En soumettant (ou en autorisant la soumission) du Contenu à notre Service, vous accordez à notre Groupe de sociétés un droit mondial, non exclusif, gratuit, perpétuel, cessible, irrévocable et pouvant être entièrement offert en sous-licence d'utilisation, de reproduction, de modification, d'adaptation, de traduction, de distribution, de publication, de création d'œuvres dérivées et d'affichage public et d'exécution de ce Contenu sur tous les supports, actuellement connus ou conçus ultérieurement, à quelque fin que ce soit.

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. Ce Contenu peut également être partagé avec les Prestataires de voyage ;
- 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.

Article 10 Politique et déclarations concernant la propriété intellectuelle

Déclaration concernant les droits d'auteur et les marques commerciales

Tous les contenus de notre Service s'entendent ©2026 Hotels.com, L.P., une société d'Expedia Group. Tous droits réservés. Hotels.com et le logo Hotels.com sont des marques commerciales de Hotels.com, L.P. Les autres logos et noms de produit et de société mentionnés sur notre Service ou dans les présentes Conditions peuvent être des marques commerciales 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, est protégé 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.

Si vous avez connaissance d'une violation de notre marque, veuillez nous en informer en nous envoyant un e-mail à TrademarkComplaints@expediagroup.com. Nous n'examinons que les messages concernant la violation de marques envoyés à cette adresse e-mail.

Politiques et plaintes pour infraction 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 articles sur les arnaques téléphoniques, aux cartes-cadeaux et par e-mail (hameçonnage).

Article 11 Logiciels disponibles sur notre Service

Logiciels

Tout logiciel mis à disposition pour téléchargement à partir de notre Service ou d'un magasin d'applications mobiles (« **Logiciel** ») est l'œuvre protégée par droit d'auteur de notre Groupe de sociétés ou de nos fournisseurs, ou fait l'objet d'une licence de distribution publique. Votre utilisation des Logiciels est régie par les dispositions de l'accord de licence d'utilisateur final (le cas échéant) qui accompagne les Logiciels (« **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 Avis juridiques de Google, 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 géospatiales OpenStreetMap utilisées dans les cartes proviennent des contributeurs © OpenStreetMap et sont 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 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 Rewards

Nous proposons un programme de fidélité gratuit à nos voyageurs. Pour plus d'informations sur notre programme et ses avantages, veuillez consulter nos conditions générales d'utilisation en vigueur ici. Celles-ci sont incorporées par renvoi aux présentes Conditions.

Vous devenez automatiquement membre du programme de fidélité lorsque :

- en créant un compte chez nous ; ou
- (si vous avez déjà un compte chez nous et que vous n'êtes pas encore membre du programme de fidélité), en vous connectant à votre compte.

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, appelez-nous au 01 57 32 38 73 ou envoyez-nous un e-mail à l'adresse voyagesFR@chat.hotels.com.

Si, suite à un problème avec le Service de voyage que vous avez réservé, vous introduisez une réclamation ou avez droit à une indemnisation par le Prestataire de voyage, nous vous aiderons, vous et le Prestataire de voyage, en vue de résoudre le problème.

Veuillez nous faire part de tout problème lié au Service de voyage que vous avez réservé (via notre Centre d'aide ou en nous appelant au 01 57 32 38 73) ou le faire auprès du Prestataire de voyage concerné, avant ou pendant votre voyage si possible. Cela nous permettra de tenter de résoudre le problème dans les meilleurs délais et de limiter les dommages que vous pourriez subir. Si vous ne soulevez pas un problème avant ou pendant votre voyage lorsque cela aurait été possible, cela peut nous priver, ainsi que le Prestataire de voyage, de la possibilité d'examiner et de rectifier votre problème pendant votre séjour. Cela peut affecter vos droits en vertu des présentes Conditions, et notamment réduire toute indemnisation due, potentiellement à zéro.

Si vous n'êtes pas en mesure de signaler un problème avec le Service de voyage que vous avez réservé avant ou pendant votre voyage (par exemple, le problème s'est produit lors du voyage de retour), veuillez nous le signaler, à nous ou au Prestataire de voyage concerné, dès que possible après votre voyage. Nous vous encourageons à faire vos réclamations dans les 30 jours suivant le voyage.

Les réclamations au format papier doivent être adressées :

• au Prestataire de voyage fournissant le Service de voyage, à l'adresse indiquée sur la page où vous effectuez votre réservation ; ou

• à nous, à l'adresse ci-dessous :

Hotels.com, L.P.

5400 LBJ Freeway

Suite 500

Dallas

Texas 75240

États-Unis

(merci de transmettre une copie à l'adresse voyagesFR@chat.hotels.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 et notamment les articles 1528 et suivants du Code de procédure civile.

Le médiateur de la consommation dont nous dépendons est le médiateur Tourisme et Voyage. Après avoir introduit une réclamation écrite auprès de notre service des réclamations, 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 Tourisme et Voyage, selon les modalités précisées sur le site internet du médiateur. Vous pouvez contacter le médiateur Tourisme et Voyage ici :

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17

Contenu illicite et questions de sécurité

Si vous soupçonnez du contenu sur notre Service d'être illicite, veuillez nous envoyer un e-mail à eu-notifications@hotels.com ou nous le signaler en utilisant le bouton « Signaler cette annonce ».

Pour savoir ce qu'il faut faire si vous soupçonnez qu'un contenu affiché sur notre Service pourrait être illicite, veuillez consulter les Directives de contenu.

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.

Article 17 Enregistrements

Enregistrement fiscal de l'État de New York

Les taxes de vente de l'État de New York et les taxes de séjour de la ville de New York, le cas échéant, sont dues sur votre séjour dans l'hébergement. Pour les réservations de type Payer maintenant, le numéro d'enregistrement du vendeur aux fins de la taxe de vente de l'État de New York de Travelscape, LLC est 880392667 et son numéro d'enregistrement aux fins de la taxe de séjour de la ville de New York est 033960.

Pour obtenir des informations complémentaires, cliquez ci-dessous :

Certificat de l'État de New York

Certificat de la ville de New York

ANNEXE 1

Prestations de voyage liées en vertu de la Réglementation relative aux voyages à forfait

- Informations importantes concernant les prestations de voyage liées
- Dans certaines circonstances, une Prestation de voyage liée peut être constituée en raison des services de voyage que vous décidez de réserver. Dans cette éventualité, vous serez invité à lire les informations importantes suivantes.
- Si, après avoir sélectionné et payé un service de voyage, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou votre séjour de vacances via notre Service, vous NE bénéficierez PAS des droits s'appliquant aux

Voyages à forfait au titre de la Directive (UE) 2015/2302.

- Nous ne serons dès lors pas responsables de la fourniture satisfaisante des Services de voyage individuels. En cas de problème, veuillez contacter le Prestataire de voyage concerné. Toutefois, si vous réservez pour votre voyage un service de voyage auprès d'un tiers tel qu'une agence de location de voitures via un lien de la page de confirmation ou de la Confirmation de la réservation sous 24 heures après avoir reçu la confirmation de réservation de l'hébergement que nous vous avons envoyée, ces services de voyage seront considérés comme partie d'une Prestation de voyage liée. Dans ce cas, comme l'exige le droit communautaire, nous avons souscrit une protection qui prévoit le remboursement des sommes que vous nous avez versées si les services ne sont pas fournis en raison de notre insolvabilité. Veuillez noter que si l'un de vos paiements est versé directement au Prestataire de voyage concerné, nous n'avons souscrit aucune protection pour vous rembourser ces paiements. En outre, cette protection ne prévoit pas de remboursement en cas d'insolvabilité du Prestataire de voyage concerné.
- Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité :
- Nous avons souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Liberty Mutual Insurance Europe SE, 5-7 rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Luxembourg. Vous pouvez prendre contact avec cette entité si des services sont refusés en raison de notre insolvabilité aux coordonnées suivantes (Tél. : +31 103120666, e-mail : ippclaims@nl.sedgwick.com).
- Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que nous qui peuvent être exécutés en dépit de notre insolvabilité.
- La Directive (UE) 2015/23/02 telle que transposée dans le droit national.

ANNEXE 2

Formulaire d'information standard pour les hébergements

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

- Vous recevrez toutes les informations essentielles via notre site sur le Service de Voyage avant de conclure le contrat de voyage.
- Nous, et le Fournisseur de Services sommes responsables de la bonne exécution du Service de Voyage.
- Numéro de téléphone d'urgence/coordonnées du point de contact que vous pouvez contacter : envoyez un e-mail à l'adresse voyagesFR@chat.hotels.com ou téléphonez au 01 57 32 38 73 (disponible tous les jours de 08 h 00 à 22 h 00) (prix d'un appel local).
- Vous pouvez transférer le Service de Voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Merci d'appeler notre service clients pour en discuter : 01 57 32 38 73.
- Le prix du Service de Voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cela est expressément prévu dans le contrat et ne peut en tout cas pas être modifié moins de 20 jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du Service de voyage, le voyageur peut résilier le contrat. Si le Prestataire de Service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Vous pouvez résilier le contrat sans frais d'annulation et être intégralement remboursé des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, nous annulons celle-ci, vous avez le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Vous pouvez résilier le contrat sans frais d'annulation avant le début du service dans des circonstances exceptionnelles, par exemple, en cas de graves problèmes de sécurité au lieu de destination susceptibles d'affecter le voyage.
- En outre, vous pouvez, à tout moment avant le début du voyage, annuler le contrat moyennant le paiement de frais d'annulation appropriés et justifiables (qui peuvent être équivalents au coût du voyage).
- Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées vous seront proposées, sans supplément de prix. Vous pouvez annuler le contrat sans payer de frais d'annulation lorsque les Services de voyage ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le Prestataire de Service ne remédie pas au problème.
- Vous avez aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des Services de voyage.
- Nous apporterons notre aide si vous êtes en difficulté pendant votre voyage. Merci de nous appeler au 01 57 32 38 73 pour en discuter (prix d'un appel local).
- Si nous devenons insolvables, les montants versés seront remboursés. Si nous devenons insolvables après le début du voyage et si le transport est compris dans le contrat, votre rapatriement est garanti.
- Nous avons souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Liberty Mutual Insurance Europe SE, 5-7 rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Luxembourg.
- Vous pouvez prendre contact avec cette entité si des services sont refusés en raison de notre insolvabilité aux coordonnées suivantes (Tél. : +31 103120666, e-mail : ippclaims@nl.sedgwick.com).
- Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que nous qui peuvent être exécutés en dépit de notre insolvabilité.
- La Directive (UE) 2015/23/02 telle que transposée dans le droit national.

CONDITIONS D'UTILISATION RELATIVES A LA LOCATION DE VOITURES EXPEDIA

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, avec votre e-mail de confirmation (la « **Confirmation de réservation** »), elles définissent les conditions juridiques selon lesquelles les Services de voyage de location de voiture sont mis à votre disposition via notre

Service et plus particulièrement via l'onglet de réservation « Voitures » sur les applis et le site Web Hotels.com. Elles visent également toutes les interactions ou communications que vous avez avec nous via notre Service.

Votre utilisation de notre Service 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 et ce pour les raisons suivantes : (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 mise à jour » qui figure en haut de celles-ci.

Si nous apportons des modifications qui auront un impact 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. Dans ce cas, nous vous en informerons dès que possible.

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.

Dans ces Conditions :

- « **nous** », « **notre** » ou « **nos** » désigne Expedia, Inc., une société de Washington dont le siège social est sis au 1111 Expedia Group Way W, Seattle, WA 98119, États-Unis, qui fournit notre Service. Notre Service est hébergé par Expedia, Inc., pouvant être contacté au 01 57 32 49 86 (tarif local) (+33 1 57 32 49 86 depuis l'étranger ; des frais d'appels internationaux peuvent s'appliquer) ;
- « **Contenu** » désigne l'ensemble des textes, descriptions, avis, photographies, images, vidéos, logiciels et autres contenus soumis à notre Service ;
- « **Expedia Travel** » désigne Travelscape, LLC., une société enregistrée et ayant sa résidence fiscale aux États-Unis, dont le siège social est sis au 5000 W. Kearney Street, Springfield, MO 65803, États-Unis et enregistrée sous le numéro E0503382005-1. Garantie financière par : Liberty Mutual Insurance Europe SE - 5-7 rue Léon Laval, L-3372, Leudelange, Luxembourg, tél. : +31103120666, e-mail : ippclaims@nl.sedgwick.com. Assurance responsabilité civile professionnelle des agences de voyages : XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch, 75017 Paris, France.
- « **Hotels.com** » désigne Hotels.com, L.P., une société en commandite établie au Texas dont le siège social est sis au 5400 LBJ Freeway, Suite 500, Dallas, Texas 75240, États-Unis, qui gère les applis et le site Web Hotels.com, sur lesquels notre Service est mis à disposition ;
- « **notre Groupe de sociétés** » fait référence à nous ainsi qu'à nos filiales et sociétés affiliées ;
- « **notre Service** » fait référence à la mise à disposition de l'onglet de réservation « Voitures » sur les applis et le site Web Hotels.com ;
- « **Prestataire de voyage** » désigne le fournisseur de voyages qui met à votre disposition les Services de voyage par le biais de notre Service ;
- « **Services de voyage** » désigne les services de voyage de location de voiture mis à votre disposition par le(s) Prestaires(s) de voyage concerné(s) via notre Service ;
- « **Circonstances extraordinaires et inévitables** » désigne une situation indépendante de la volonté de la partie qui invoque une telle situation et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Ce que l'on considère comme des « Circonstances extraordinaires et inévitables » dépend des faits. Il peut s'agir notamment d'une guerre, d'autres graves problèmes de sécurité tels que le terrorisme, de risques importants pour la santé humaine tels que la propagation d'une maladie grave au lieu de destination, de catastrophes naturelles telles que les inondations ou les tremblements de terre ou encore de conditions météorologiques qui rendent le voyage jusqu'à la destination convenue trop dangereux ;
- « **vous** » vous désigne vous, la personne qui utilise notre Service.

Veuillez lire les présentes Conditions attentivement.

Article 1 Règles et restrictions

Outre les présentes Conditions, d'autres conditions générales fournies par les Prestataires de voyage (telles que les conditions d'une agence de location de voiture) s'appliquent également à votre réservation (« **Règles et restrictions** »).

Pour effectuer une réservation, vous devez accepter les Règles et restrictions du Prestataire de voyage que vous sélectionnez (telles que celles relatives au paiement des sommes dues, aux politiques d'annulation, aux remboursements, aux restrictions de disponibilité et à l'utilisation des tarifs ou des services, etc.). Les Règles et restrictions pertinentes vous sont fournies avant que vous n'effectuiez une réservation et sont incorporées par renvoi dans les présentes Conditions.

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.

Dans certains pays, lorsque le paiement est perçu au moment de la réservation, Expedia Travel peut être le Prestataire de voyage aux fins de la mise à disposition du Service de voyage, y compris, mais sans s'y limiter, les Services de voyage fournis dans l'Union européenne en vertu des Articles 28 et 306 à 310 de la Directive européenne principale sur la TVA 2006/112/CE et de toute législation nationale équivalente d'un quelconque pays. Dans de tels cas, les Règles et Restrictions sont les conditions générales fournies par le fournisseur sous-jacent (par exemple, les conditions de location d'une agence de location de voitures, etc.).

Article 2 Utilisation de notre Service

Nos conditions

Nous fournissons notre Service pour vous aider à trouver des informations sur des Services de voyage et à réserver ces Services de voyage. Il ne vous est fourni à aucune autre fin.

Notre objectif est de vous proposer de nombreuses options de voyage via notre Service. Notre Service ne vous présente pas une liste exhaustive des options de voyage disponibles pour une destination particulière ou renvoyées en réponse à une recherche particulière. Les Services de voyage disponibles pour réservation via notre Service et d'autres options de voyage peuvent également être disponibles pour réservation via d'autres canaux de distribution.

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 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 ;
- « encadrer », « reproduire » 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 pour tout motif valable. Nous pouvons également apporter des améliorations et des modifications à notre Service à tout moment.

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.

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 l'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.

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 et le prix.

Hotels.com vous 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 le Centre d'aide d'Hotels.com.

Conformément à vos préférences de communication, nous pouvons également vous envoyer votre Confirmation de réservation par SMS peu après que vous ayez effectué la réservation ainsi que d'autres mises à jour la concernant. 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 du processus 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 « HELP » à un SMS reçu ou contactez-nous via le Centre d'aide d'Hotels.com.

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. Nous affichons de nombreux Services de voyage et veillons à ce que le prix indiqué soit exact. Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur de prix sur notre Service.

En cas d'une erreur manifeste et si vous avez effectué une réservation, nous vous offrirons la possibilité de conserver votre réservation en payant le prix correct ou nous annulerons votre réservation sans pénalité. Lorsque l'erreur aurait raisonnablement dû vous sembler évidente, nous n'avons aucune obligation de mettre à votre disposition des Services de voyage à un prix erroné (réduit), même si vous avez reçu une Confirmation de réservation.

Taxes

Les prix affichés via notre Service peuvent inclure des taxes ou des frais de recouvrement. Ces taxes ou frais de recouvrement peuvent inclure des montants associés à la taxe sur la valeur ajoutée, à la taxe sur les biens et services, à la taxe sur les ventes et à d'autres taxes de nature similaire.

En général, le calcul ou l'estimation des taxes ou frais de recouvrement reposent sur les prix affichés via notre Service avant l'application des possibles remises (y compris celles que nous finançons), bons de réduction et récompenses de fidélité sur votre réservation, sauf si la juridiction concernée par la réservation considère ces remises, bons de réduction et récompenses de fidélité comme une baisse de prix aux fins du calcul ou de l'estimation des taxes.

Dans certaines juridictions, vous pouvez être tenu de payer les taxes locales imposées par les autorités fiscales locales. Notre Groupe de sociétés ou le Prestataire de voyage peut vous facturer ces taxes locales. Notre Groupe de sociétés vous informera de toutes les taxes locales que vous devez payer pour finaliser votre réservation, à condition que celles-ci lui aient été notifiées par le Prestataire de voyage.

Le montant des taxes locales peut changer entre la date de réservation et la date de séjour. Si les taxes ont changé à la date de votre séjour, vous pourrez être tenu de payer le montant de taxes le plus élevé.

Traitement des paiements

Lorsque le paiement est perçu au moment de votre réservation et payé dans la devise locale de notre Service (selon le cas), la société percevant ce paiement (via des fournisseurs de services de paiement tiers) et facturant votre moyen de paiement sera la société indiquée dans le tableau ci-dessous, en fonction du pays pertinent de notre Service.

Pays	Notre société percevant votre paiement
Afrique du Sud, Allemagne, Autriche, Bahreïn, Belgique, Bulgarie, Chine, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Indonésie, Irlande, Islande, Italie, Jordanie, Koweït, Liban, Malaisie, Maroc, Norvège, Oman, Pays-Bas, Philippines, Portugal, Qatar, Roumanie, Suède, Taïwan, Thaïlande, Türkiye, Vietnam	Travel Partner Exchange S.L.
Australie	Travelscape, LLC., une société immatriculée en Australie
Brésil	Expedia do Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda.
Argentine, Chili, Colombie, Costa Rica, Salvador, Équateur, Panama, Pérou, Venezuela	Travelscape, LLC.
Canada	Travelscape, LLC.
Hong Kong	Travel Partner Exchange Hong Kong Limited
Inde	Hotels.com India Private Limited, Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd. ou Travel Partner Exchange S.L.
Japon	Travel Partner Exchange Japan KK
Mexique	Expedia Mexico, S de R. L. de C.V.
Nouvelle-Zélande	Travel Partner Exchange New Zealand Ltd.
Arabie saoudite	Travelscape, LLC ou Travel Partner Exchange S.L.
Singapour	Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd.
Corée du Sud	Travel Partner Exchange Korea Co., Ltd.
Suisse	Travel Partner Exchange Switzerland Limited
Royaume-Uni	Travel Partner Exchange UK Limited

Pays	Notre société percevant votre paiement
États-Unis	Travelscape, LLC.

Nonobstant le droit applicable et le paragraphe sur la juridiction de l'Article 15 (Généralités) des présentes Conditions, lorsqu'une de nos sociétés (comme indiqué dans le tableau ci-dessus) perçoit votre paiement (via des fournisseurs de services de paiement tiers) et débite votre moyen de paiement, le droit applicable à cette transaction de paiement est la législation du pays où se trouve cette société.

Notre Déclaration sur la protection des données fournit des informations sur la manière dont nous utilisons vos informations de paiement et de compte lorsque vous nous demandez d'enregistrer une carte de paiement ou de débit ou un autre moyen de paiement pour une utilisation ultérieure.

Vérification du paiement

Vous autorisez la société concernée (comme indiqué dans le tableau précédent) ou le Prestataire de voyage 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 appliquent des frais sur les transactions internationales ou transfrontalières. Par exemple, si vous effectuez une réservation à l'aide d'une carte émise dans un pays différent de celui du Prestataire de voyage ou si vous choisissez d'effectuer une transaction dans une devise différente de la devise locale de notre Service, l'émetteur de votre carte peut vous facturer des frais pour transaction internationale ou transfrontalière.

Par ailleurs, certaines banques et sociétés émettrices de cartes appliquent des frais de 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 conversion.

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

Tous les taux de conversion de devises affichés sur notre Service sont basés sur des sources publiques et les taux de change en vigueur, qui peuvent varier entre la réservation et le voyage. Ces taux sont fournis à titre indicatif uniquement et, bien que nous nous efforcions de fournir des informations correctes, notre Groupe de sociétés n'en garantit pas l'exactitude car nous n'en avons pas le contrôle.

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

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 supplémentaires.

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 le Centre d'aide d'Hotels.com concernant l'annulation d'une réservation ou vie le Centre d'aide concernant la fermeture d'un compte.

Article 5 Annulation ou modification d'une réservation

Droit de rétractation

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.

En conséquence, les réservations que vous effectuez sont exclusivement soumises aux dispositions du présent article en matière d'annulation.

Annulation ou modification effectuée par vous

Vous pouvez annuler ou modifier (la date de voyage, la destination, le lieu de départ du voyage, l'hébergement ou le moyen de transport) une réservation en contactant le Centre d'aide d'Hotels.com.

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).

Les Prestataires de voyage pourront vous facturer des frais pour l'annulation (totale ou partielle) ou la modification d'une réservation. Ces frais seront définis dans les Règles et restrictions. Vous vous engagez à payer tous les frais que vous encourez. Veuillez noter qu'en cas de modification, le prix de votre nouvelle réservation sera basé sur le prix en vigueur au moment où vous nous demandez d'effectuer la modification. Ce prix peut être différent de celui en cours au moment où vous avez initialement réservé les Services de voyage. Les prix ont tendance à augmenter plus la date à laquelle la modification est effectuée est proche de la date de départ.

Veuillez lire les Règles et restrictions pertinentes pour prendre connaissance des conditions qui s'appliquent à votre réservation. Par exemple, si vous ne vous présentez pas ou n'utilisez pas tout ou partie des Services de voyage réservés, un remboursement ne vous sera versé que si cela est possible conformément aux Règles et restrictions applicables, et aux présentes Conditions.

Si vous souhaitez annuler ou modifier une partie d'une réservation et que cette annulation ou modification est autorisée par le Prestataire de voyage concerné, alors, outre les frais imposés par le Prestataire de voyage, Hotels.com pourra également vous facturer des frais d'administration. Si de tels frais d'administration s'appliquent, vous en serez avisé avant d'accepter la modification/l'annulation.

Autre annulation ou modification

Nous (et le Prestataire de voyage concerné) pouvons annuler votre réservation si nous n'avons 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.

Pour diverses raisons (par exemple, surréservation d'un hébergement en raison de problèmes de connectivité ou fermeture d'un hébergement suite à un ouragan, etc.), il est possible que nous ou le Prestataire de voyage annulions ou modifiions une réservation, comme décrit dans les présentes Conditions. Dans ce cas, nous fournirons des efforts raisonnables pour vous en informer dès que possible et vous proposerons d'autres options/une assistance ou un remboursement.

Remboursement

Tout remboursement vous sera versé via le moyen de paiement que vous avez utilisé pour effectuer la réservation d'origine. Ce remboursement sera effectué par la partie qui a perçu votre paiement initial. Ni nous, ni Hotels.com n'avons de visibilité sur le processus de remboursement d'un Prestataire de voyage. Nos frais ne sont pas remboursables, sauf indication contraire lors du processus de réservation.

Article 6 Conditions spécifiques aux Services de voyage

Le présent Article fournit des détails sur les conditions applicables aux Services de voyage spécifiques fournis par le Prestataire de voyage. Ces détails ne sont pas exhaustifs et ne remplacent pas les Règles et restrictions applicables, qui vous sont fournies avant que vous n'effectuiez une réservation.

Les Services de voyage sont soumis aux Règles et restrictions applicables du Prestataire de voyage. Veuillez également lire le présent Article, qui s'appliquera également à votre réservation, le cas échéant. En cas d'incohérence entre le présent Article et les Règles et restrictions applicables, les Règles et restrictions applicables prévaudront.

A. Voitures

Paiement

Pour certaines réservations de voitures de location, le paiement peut être facturé par le Prestataire de voyage et non par notre Groupe de sociétés.

Lorsque vous récupérez votre voiture de location, vous/le conducteur devez présenter une carte de paiement à votre/son nom en cours de validité. Le Prestataire de voyage peut, au moyen d'un acompte, envoyer une demande d'autorisation à la société émettrice de la carte de paiement pendant la période de location sous la forme d'un dépôt de garantie remboursable. Vous/le conducteur devez veiller à disposer de fonds suffisants à cette fin. La location de certains modèles de voitures plus grands nécessite la présentation de deux cartes de paiement. Vous devez demander au Prestataire de voyage quelles cartes de paiement il accepte. Les cartes de débit ne sont pas acceptées.

Si vous ne respectez pas les règles applicables à votre réservation, le Prestataire de voyage peut ne pas mettre le véhicule à votre disposition et vous pouvez, conformément aux Règles et restrictions du Prestataire de voyage, être tenu de payer un montant pouvant atteindre le prix total des Services de voyage de location de voiture.

Suppléments

Vous pourriez avoir à payer localement des frais supplémentaires au Prestataire de voyage. Parmi ces frais figurent les frais pour couvrir le plein d'essence, les pneus d'hiver, les frais liés à un conducteur supplémentaire et les suppléments jeunes conducteurs. Le paiement de ces frais supplémentaires n'est pas à notre charge, ni à celle du Prestataire de voyage. Les demandes d'ajout d'options supplémentaires pour une réservation (telles que les sièges pour enfants et un GPS) ne peuvent être garanties car elles sont soumises à disponibilité.

Le carburant n'est généralement pas inclus dans le prix de la location. Dans certains pays, certains Prestataires de voyage peuvent vous facturer des frais de carburant lors de la restitution du véhicule en plus de tous les autres frais de carburant applicables.

Prise en charge et utilisation des voitures de location

Les conducteurs doivent généralement être âgés de 21 à 75 ans, bien que cela puisse varier selon le Prestataire de voyage concerné et le pays de location. Il vous incombe de vérifier l'âge requis auprès du Prestataire de voyage. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si le conducteur a moins de 25 ans ou plus de 70 ans.

Lors de la prise en charge de votre voiture de location, vous/le conducteur devez/doit présenter votre/son permis de conduire sans restriction en cours de validité pour la catégorie du véhicule loué. Les locations internationales peuvent être associées à des exigences différentes en matière de permis de conduire. Veuillez vérifier la documentation exacte requise par le Prestataire de voyage. Par exemple, si le permis de conduire n'est pas en alphabet latin, un permis de conduire international est exigé et, si vous prenez le véhicule en charge dans un pays de l'UE, un permis de conduire international est exigé pour les personnes dont le permis de conduire n'a pas été délivré dans l'UE. Des documents supplémentaires, tels qu'un passeport ou jusqu'à deux documents confirmant le nom et l'adresse, peuvent également être demandés.

Sauf accord contraire, vous devez restituer la voiture de location à la même agence du Prestataire de voyage auprès de laquelle vous l'avez prise en charge. En règle générale, vous ne serez pas autorisé à conduire votre voiture de location en dehors du pays de location ou sur les ferries, et des restrictions supplémentaires d'utilisation peuvent s'appliquer.

Annulation de réservations et jours de location non utilisés

Aucun remboursement ne sera offert pour les réservations annulées dans les 6 heures précédant l'heure de prise en charge ou pour les jours de location non utilisés.

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.

Vous trouverez des conseils de voyage et des informations sur les restrictions, les conditions d'entrée et le niveau de risque associé aux voyages vers des destinations internationales particulières sur le site Web du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Vous devez vous assurer que vous connaissez et respectez les conseils, les restrictions et les conditions d'entrée applicables.

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.

Vous trouverez des conseils médicaux en ligne pour les voyageurs sur le site Web du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Autrement, pour obtenir un avis médical concernant votre voyage, veuillez contacter votre médecin.

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.

Passeport : vous devez être en possession d'un passeport valide dans le pays de délivrance pour tous les séjours de vacances proposés via notre Service.

Dans certains pays étrangers, les exigences en matière d'immigration prévoient que votre passeport doit être valide pendant une période minimale, généralement 6 mois, après votre entrée dans le pays. Si votre passeport est dans sa dernière année de validité, vous devez vérifier que vous remplissez les exigences de la destination avant de finaliser votre projet de voyage.

Le nom indiqué sur le passeport doit correspondre au nom figurant sur le billet, faute de quoi vous risquez de ne pas pouvoir voyager et il se peut que l'assurance ne soit pas valide. Si, après la réservation d'un Service de voyage mais avant le voyage, un membre de votre groupe change de nom (par exemple, à la suite d'un mariage, etc.), vous devez nous en informer via le Centre d'aide d'Hotels.com.

Consultez le site Web du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères pour obtenir des informations supplémentaires sur les passeports.

Visa : pour plus d'informations sur les exigences en matière de visa, nous vous conseillons de contacter l'ambassade ou le consulat du pays que vous souhaitez visiter, ainsi que l'ambassade ou le consulat du pays dans lequel vous souhaitez rentrer, si vous n'êtes pas citoyen de ce pays.

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

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).

Responsabilité relative aux Services de voyage

Les Prestataires de voyage mettent les Services de voyage à votre disposition.

Lorsqu'Expedia Travel est le Prestataire de voyages, les conditions suivantes s'appliquent, dans toute la mesure permise par la loi.

Vous avez droit à une indemnisation appropriée de la part d'Expedia Travel pour tout dommage que vous subissez suite à la non-fourniture ou à la fourniture insatisfaisante du Service de voyage, à moins que le problème en cause :

- ne vous soit imputable ;
- ne soit imputable à un tiers sans rapport avec la fourniture des Services de voyage ; ou
- ne soit dû à des Circonstances extraordinaires et inévitables.

Dans la mesure où les conventions internationales limitent l'étendue ou les conditions dans lesquelles l'indemnisation doit être versée par les Prestataires de voyage fournissant un service inclus dans votre Service de voyage (hors vols), ces mêmes limitations et conditions s'appliquent à Expedia Travel. Ces mêmes limitations et conditions s'appliquent à Expedia Travel de la même manière que si elles s'appliquaient directement à Expedia Travel. Ces conventions internationales comprennent :

- la convention de Montréal relative au transport aérien (et toutes les conventions antérieures connexes) ;
- la convention d'Athènes relative au transport par mer ;
- la convention de Berne relative au transport par chemin de fer (Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980) ;

- la convention de Genève relative au transport par route ;
- la convention de Paris relative à la fourniture d'un hébergement.

Expedia Travel bénéficiera pleinement de toute limitation d'indemnisation prévue par ces conventions et toute autre convention internationale régissant les Services de voyage.

En l'absence de conventions internationales applicables, la responsabilité d'Expedia Travel envers vous sera limitée à un maximum de trois fois le coût de vos Services de voyage, sauf en cas de décès, de blessures corporelles ou de dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Si vous bénéficiez d'une indemnisation ou d'une réduction de prix de la part d'une autre partie en relation avec le problème pour lequel vous nous demandez une indemnisation ou une réduction de prix, Expedia Travel peut déduire l'indemnisation ou la réduction de prix que vous recevez de l'autre partie de celle payable par Expedia Travel.

Sauf comme indiqué ci-dessus, ou en cas de décès, de blessures corporelles ou de dommages causés intentionnellement par nous ou par notre négligence, Expedia Travel n'accepte aucune responsabilité pour toute réclamation, toute perte, toute dépense, tout dommage ou toute créance en relation avec vos Services de voyage.

Notre responsabilité concernant l'exploitation de notre Service

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

Cette section (Notre responsabilité concernant l'exploitation de notre Service) concerne l'exploitation de notre Service par nous à l'exclusion de l'offre de Services de voyage ou de la participation à l'offre de Services de voyage pour lesquels notre responsabilité est définie dans les sections ci-dessus du présent Article 8 (Responsabilité).

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.

Sous réserve des limitations prévues par les présentes Conditions et dans toute la mesure permise par la loi, notre Groupe de sociétés ne pourra être tenu pour responsable des pertes ou dommages directs, indirects, punitifs, particuliers, accessoires ou conséquents résultant :

- de l'utilisation de notre Service ;
- de tout retard dans l'utilisation de notre Service ou de toute incapacité à utiliser notre Service ; ou
- de votre utilisation des liens depuis notre Service,

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.

S'agissant de la responsabilité relative à nos obligations en vertu du présent article (Notre responsabilité concernant l'exploitation de notre Service), ou si nous sommes jugés responsables de toute perte ou de tout dommage en vertu du présent Article, nous ne serons responsables envers vous, dans toute la mesure permise par la loi, que des dommages directs :

- qui étaient raisonnablement prévisibles à la fois par vous et par nous ;
- que vous avez subis ou encourus ; et
- directement imputables à nos actions.

Cette limitation de responsabilité reflète la répartition des risques entre vous et nous. Les limitations stipulées dans le présent Article 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.

Article 9 Contenu

En soumettant (ou en autorisant la soumission) du Contenu à notre Service, vous accordez à notre Groupe de sociétés un droit mondial, non exclusif, gratuit, perpétuel, cessible, irrévocable et pouvant être entièrement offert en sous-licence d'utilisation, de

reproduction, de modification, d'adaptation, de traduction, de distribution, de publication, de création d'œuvres dérivées et d'affichage public et d'exécution de ce Contenu sur tous les supports, actuellement connus ou conçus ultérieurement, à quelque fin que ce soit.

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. Ce Contenu peut également être partagé avec les Prestataires de voyage ;
- 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.

Article 10 Politique et déclarations concernant la propriété intellectuelle

Déclaration concernant les droits d'auteur et les marques commerciales

Tous les contenus de notre Service s'entendent ©2026 Expedia, Inc. Tous droits réservés. Expedia, One Key, OneKeyCash et le logo Expedia sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Expedia, Inc. 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, est protégé 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.

Si vous avez connaissance d'une violation de notre marque, veuillez nous en informer en nous envoyant un e-mail à TrademarkComplaints@expediagroup.com. Nous n'examinons que les messages concernant la violation de marques envoyés à cette adresse e-mail.

Politiques et plaintes pour infraction 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 articles sur les arnaques téléphoniques, aux cartes-cadeaux et par e-mail (hameçonnage).

Article 11 Logiciels disponibles sur notre Service

Logiciels

Tout logiciel mis à disposition pour téléchargement à partir de notre Service ou d'un magasin d'applications mobiles (« **Logiciel** ») est l'œuvre protégée par droit d'auteur de notre Groupe de sociétés ou de nos fournisseurs, ou fait l'objet d'une licence de distribution publique. Votre utilisation des Logiciels est régie par les dispositions de l'accord de licence d'utilisateur final (le cas échéant) qui accompagne les Logiciels (« **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 Avis juridiques de Google, 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 géospatiales OpenStreetMap utilisées dans les cartes proviennent des contributeurs © OpenStreetMap et sont 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 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.

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.

Article 14 Nous contacter et réclamations

Assistance voyageurs et traitement des réclamations

Hotels.com se tient 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 contacter Hotels.com via la fonction de chat, consultez le Centre d'aide d'Hotels.com, appelez-nous au 01 57 32 38 73 (tarif local) ou au +33 1 57 32 38 73 (depuis l'étranger ; des frais d'appels internationaux peuvent s'appliquer), ou envoyez-nous un e-mail à l'adresse voyagesFR@chat.hotels.com.

Si, suite à un problème avec le Service de voyage que vous avez réservé, vous introduisez une réclamation ou avez droit à une indemnisation par le Prestataire de voyage, Hotels.com vous aidera, vous et le Prestataire de voyage, en vue de résoudre le problème.

Veuillez nous faire part de tout problème lié au Service de voyage que vous avez réservé via le Centre d'aide d'Hotels.com (ou en nous appelant au 01 57 32 38 73 [prix d'un appel local] ou au +33 1 57 32 38 73 [depuis l'étranger ; veuillez noter que des frais d'appels internationaux peuvent s'appliquer]) ou bien auprès du Prestataire de voyage concerné, avant ou pendant votre voyage si possible. Cela permettra à Hotels.com de tenter de résoudre le problème dans les meilleurs délais et de limiter les dommages que vous pourriez subir. Si vous ne soulevez pas un problème avant ou pendant votre voyage lorsque cela aurait été possible, cela peut priver Hotels.com, ainsi que le Prestataire de voyage, de la possibilité d'examiner et de rectifier votre problème pendant votre séjour. Cela peut affecter vos droits en vertu des présentes Conditions, et notamment réduire toute indemnisation due, potentiellement à zéro.

Si vous n'êtes pas en mesure de signaler un problème avec le Service de voyage que vous avez réservé avant ou pendant votre voyage (par exemple, le problème s'est produit lors du voyage de retour), veuillez le signaler à Hotels.com ou au Prestataire de voyage concerné, dès que possible après votre voyage. Nous vous encourageons à faire vos réclamations dans les 30 jours suivant le voyage.

Les réclamations au format papier doivent être adressées :

• au Prestataire de voyage fournissant le Service de voyage, à l'adresse indiquée sur la page où vous effectuez votre réservation ; ou

• à Hotels.com, à l'adresse ci-dessous :

Hotels.com L.P.

5400 LBJ Freeway

Suite 500

Dallas

Texas 75240

États-Unis

(merci de transmettre une copie à l'adresse voyagesFR@chat.hotels.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 et notamment les articles 1528 et suivants du Code de procédure civile.

Le médiateur de la consommation dont nous dépendons est le médiateur Tourisme et Voyage. Après avoir introduit une réclamation écrite auprès de notre service des réclamations, 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 Tourisme et Voyage, selon les modalités précisées sur le site internet du médiateur. Vous pouvez contacter le médiateur Tourisme et Voyage ici :

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17

Contenu illicite et questions de sécurité

Si vous soupçonnez du contenu sur notre Service d'être illicite, veuillez nous envoyer un e-mail à eunotifications@expedia.com ou nous le signaler en utilisant le bouton « Signaler cette annonce ».

Pour savoir ce qu'il faut faire si vous soupçonnez qu'un contenu affiché sur notre Service pourrait être illicite, veuillez consulter les Directives de contenu.

Article 15 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.

ANNEXE 1

Formulaire d'information standard pour les services de voyage secs relatifs à la location de voitures

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

- Vous recevrez toutes les informations essentielles via notre Service sur le Service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.
- Nous, et le Fournisseur de Services sommes responsables de la bonne exécution du Service de Voyage.
- Numéro de téléphone d'urgence / coordonnées du point de contact que vous pouvez contacter : envoyez un e-mail au service clients d'Hotels.com ou téléphonez au 01 57 32 38 73 (disponible tous les jours de 08 h 00 à 22 h 00) (prix d'un appel local).
- Vous pouvez transférer le Service de Voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Merci d'appeler le Service Clients d'Hotels.com pour en discuter : 01 57 32 38 73
- Le prix du Service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cela est expressément prévu dans le contrat et ne peut en tout cas pas être modifié moins de 20 jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du Service de voyage, le voyageur peut résilier le contrat. Si le Prestataire de Service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Vous pouvez résilier le contrat sans frais d'annulation et être intégralement remboursé des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, nous annulons celle-ci, vous avez le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Vous pouvez résilier le contrat sans frais d'annulation avant le début du service dans des circonstances exceptionnelles, par exemple, en cas de graves problèmes de sécurité au lieu de destination susceptibles d'affecter le voyage.
- En outre, vous pouvez, à tout moment avant le début du voyage, annuler le contrat moyennant le paiement de frais d'annulation appropriés et justifiables (qui peuvent être équivalents au coût du voyage).
- Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées vous seront proposées, sans supplément de prix. Vous pouvez annuler le contrat sans payer de frais d'annulation lorsque les Services de voyage ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le Prestataire de Service ne remédie pas au problème.
- Vous avez aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des Services de voyage.
- Nous apporterons notre aide si vous êtes en difficulté pendant votre voyage. Merci d'appeler Hotels.com au 01 57 32 38 73 pour en discuter (prix d'un appel local).
- Si nous devenons insolvables, les montants versés seront remboursés. Si nous devenons insolvables après le début du voyage et si le transport est compris dans le contrat, votre rapatriement est garanti. Nous avons souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Liberty Mutual Insurance Europe SE (5-7 rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Luxembourg). Vous pouvez prendre contact avec cette entité (Tél. : +31 103120666, e-mail : ippclaims@nl.sedgwick.com) si des services vous sont refusés en raison de notre insolvabilité.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que nous qui peuvent être exécutés en dépit de notre insolvabilité.

- Directive (UE) 2015/23/02 telle que transposée dans le droit national.