Comment fonctionne Notre Site

Dernière révision: 22/06/2026

Les termes en majuscules sont tels que définis dans nos <Conditions d'utilisation>, et « nous », « notre » ou « nos » désigne Hotels.com, LP, 5400 LBJ Freeway, Suite 500, Dallas, Texas 75240, États-Unis, joignable au 01.57.32.38.73 (tarif local) (+33.1.57.32.38.73 depuis l'étranger ; des frais d'appels internationaux peuvent s'appliquer). Notre Service est hébergé par Hotels.com, LP.

Lorsque vous effectuez une réservation pour un Service de voyage (tel que défini dans les Conditions d'utilisation en utilisant le site Web, vous concluez un contrat avec le Prestataire de voyage (tel que défini dans les Conditions d'utilisation) concerné pour ce Service de voyage. Par exemple, il peut s'agir d'Expedia Travel (tel que défini ci-après) ou d'un fournisseur d'hébergement.

Expedia Travel désigne Travelscape LLC, sise:

5000 W. Kearney Street,

Springfield,

MO 65803

USA

Garantie financière auprès de: Liberty Mutual Insurance Europe SE), 5-7 rue Léon Laval, L-3372, Leudelange, Luxembourg, tél. : +31103120666, e-mail : ippclaims@nl.sedgwick.com .

Assurance Responsabilité professionnelle des agences de voyages (articles L. 211-18 et R. 211-35 à R.211-40 du Code du Tourisme) : XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch, 75017 Paris, France.

Lorsque vous concluez un contrat avec Expedia Travel ou un fournisseur d'hébergement, les données relatives à l'entreprise du Prestataire de voyage se trouvent sur la page de finalisation de votre réservation.

Afin que leurs Services de voyage soient publiés sur notre Service et apparaissent dans les résultats de recherche, les Prestataires de voyage doivent soit conclure un accord direct avec nous pour l'offre de leurs Services de voyage sur notre Service, soit les mettre à notre disposition, par exemple en concluant des accords de distribution avec des tiers. Notre objectif est de vous proposer de nombreuses options de voyage par le biais de notre Service. La liste des options de voyage présentées sur notre Service et disponibles pour une destination particulière ou en réponse à une recherche particulière n'est pas exhaustive. Les Services de voyage disponibles à la réservation via notre Service ainsi que d'autres options de voyage peuvent également être disponibles à la réservation via d'autres canaux de distribution.

Les Prestataires de voyage publiés sur notre Service peuvent être supprimés de ce dernier, particulièrement s'ils ont fourni des renseignements inexacts au moment de leur demande de publication ou lors de mises à jour de leur annonce, s'ils ont tenté de contourner la sécurité du Service, s'ils ont utilisé notre Service à des fins non autorisées ou s'ils ont adopté une ligne de conduite illégale. De la même manière, un Prestataire de voyage peut également être supprimé de notre Service s'il manque à ses obligations applicables en vertu d'un accord conclu avec l'une des sociétés de notre Groupe de sociétés.

Produits et services présentés sur notre Service

Les Services de voyage sur notre Service sont proposés par des Prestataires de voyage. Les Prestataires de voyage peuvent être des particuliers agissant de consommateur à consommateur (comme un propriétaire proposant son hébergement à la location de courte durée) ou des professionnels agissant d'entreprise à consommateur (comme des hôteliers, des compagnies aériennes ou des agences de location de voitures). 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 la détermination de son statut de consommateur ou d'entreprise et des déclarations qu'il formule concernant son statut.

Les offres présentées sur notre Service sont dynamiques et mises à jour en permanence (pour y inclure de nouveaux Services de voyage, des tarifs actualisés, des disponibilités actualisées, du contenu actualisé, etc.). Les Prestataires de voyage nous envoient des offres mises à jour pour chaque Service de voyage concerné. Nous nous efforçons de maintenir les informations les plus actuelles possibles et de mettre rapidement à jour les offres affichées sur notre Service lorsque les Prestataires de voyages les modifient.

Tarifs et paiement

Lorsque vous effectuez une réservation, vous vous engagez à payer le prix, y compris les éventuels frais et/ou taxes optionnels qui pourraient s'appliquer au Service de voyage sélectionné (par exemple, dans le cas de suppléments). Les taxes et les frais peuvent varier pour diverses raisons, telles que le pays de destination, le type d'hébergement choisi et le nombre de voyageurs.

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le prix au moment de la réservation.

Dans certains pays, lorsque le paiement est prélevé au moment de la réservation, nous pouvons être le Prestataire de voyage aux fins de mettre le Service de voyage à votre disposition, y compris, mais sans s'y limiter, les Services de voyage fournis dans

l'Union européenne en vertu des articles 28 et 306-310 de la directive principale de l'UE en matière de TVA [2006/112/CE] et de toute législation nationale équivalente dans n'importe quel pays. Dans de tels cas, les Règles et Restrictions sont les conditions générales fournies par le fournisseur sous-jacent (par exemple, les conditions de transport d'une compagnie aérienne, les conditions générales d'un hébergement, le contrat de location d'une agence de location de voitures, etc.)

Lorsque le paiement est perçu au moment de votre réservation et payé dans la devise locale de notre Service (selon le cas), notre société percevant ce paiement (via des fournisseurs de services de paiement tiers) et facturant votre moyen de paiement sera Travel Partner Exchange SL.

Assurances et garanties

Les assurances et les garanties offertes peuvent différer en fonction du Prestataire de voyage. Leur contenu est en principe disponible sur le site Web du Prestataire de voyage.

Sauf mention 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 appartient 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.

En ce qui concerne les locations de voitures, un montant de franchise peut être applicable et vous devrez payer ce montant au Prestataire de voyage en cas de vol ou de dommage causé à la voiture de location. Celui-ci varie en fonction du Prestataire de voyage et du pays de location. Vous pouvez supprimer/réduire la franchise applicable en souscrivant une assurance supplémentaire facultative localement. Nous et le Prestataire de voyage ne sommes pas responsables de toute franchise payable ni de la fourniture d'une assurance supplémentaire.

Dans certaines circonstances, une Formule peut être constituée en raison des Services de voyage que vous décidez de réserver. Dans cette éventualité, vos paiements seront protégés contre notre insolvabilité, comme indiqué à l'annexe I des <Conditions d'utilisation>.

Commission des Prestataires de voyage répertoriés et impact sur le classement

En règle générale, les Prestataires de voyage ne paient pas pour figurer sur le site. Ils peuvent cependant verser une compensation en contrepartie des réservations effectuées sur le site, qui ne sont pas annulées par la suite. La compensation est un pourcentage sur le prix de la réservation.

Lorsque les Prestataires de voyage paient spécifiquement pour figurer dans les résultats de recherche, ces annonces commerciales comportent clairement la mention « Annonce » ou une mention similaire.

Règlement des litiges

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

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

Pour toute question ou réclamation pendant votre séjour, veuillez nous contacter ici, nous appeler au 01 57 32 38 73 ou nous envoyer un e-mail à l'adresse serviceclient@hotels.com.

Perte, vol ou dommage

Les réclamations relatives à la perte, au vol ou à la détérioration des bagages, vêtements ou effets personnels en dehors de votre contrôle au cours du séjour devront être adressées au Prestataire de voyage concerné (comme l'hébergement, la compagnie aérienne, etc.).

Pendant votre séjour

Pour signaler pendant votre séjour (ou dès que possible à votre retour) tout problème que vous rencontrez, veuillez :

1. nous contacter ici ou nous appeler au 01 57 32 38 73; ou

2. contacter le Prestataire de voyage concerné si le problème est survenu lors du voyage aller ou retour.

Cette mesure permettra de prendre les dispositions nécessaires pour résoudre le problème et tenter de limiter les dommages que vous pourriez subir. Si vous ne signalez pas de problèmes pendant votre séjour, cela peut nous priver, ainsi que le Prestataire de voyage, de la possibilité d'enquêter et de résoudre votre problème pendant votre séjour.

Après le voyage

Pour formuler une réclamation après le voyage, veuillez nous contacter <ici>.

Nous vous encourageons à introduire vos réclamations dans les 30 jours suivant le voyage.

Réclamation au format papier

Les réclamations au format papier doivent être adressées :

• au Prestataire de voyage qui fournit le Service de voyage, à l'adresse indiquée dans ses Règles et Restrictions ; ou

• à nous, à l'adresse ci-dessous :

Hotels.com, L.P.

5400 LBJ Freeway

Suite 500

Dallas

(merci de transmettre une copie à l'adresse serviceclient@hotels.com)

Résolution extrajudiciaire des différends

Veuillez noter qu'en cas de litige entre vous et nous, vous disposez d'un 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 (<http://www.mtv.travel/>). 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, dans les conditions et 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

Comment fonctionne notre ordre de tri

Notre objectif est de vous transmettre des résultats de recherche très pertinents le plus rapidement possible. Nous optimisons constamment notre service pour trier efficacement un très grand nombre d'options de voyage, afin que vous puissiez trouver ce que vous cherchez.

Voici les principaux facteurs que nous utilisons pour déterminer nos premiers résultats. Nous pouvons fournir la totalité ou seulement certains des services de voyage répertoriés ci-dessous.

Hébergements

Nous vous présentons une liste d'offres pertinentes et attractives sur la base de différents facteurs, notamment :

• la localisation (par rapport à votre recherche) ;

• le prix ou les offres d'un hébergement par rapport à d'autres prix ou offres sur notre site ;

• le prix ou les offres d'un hébergement par rapport à ses prix ou offres antérieurs sur nos sites (c'est-à-dire, s'il s'agit d'une bonne affaire sur notre plateforme au moment de votre voyage) ;

• l'attractivité des prix, des offres et de la disponibilité des chambres d'un hébergement sur notre plateforme par rapport à d'autres sites ;

• les notes des voyageurs et le nombre d'avis (pour les hébergements qui sont nouveaux sur notre site ou pour ceux qui ont un faible nombre d'avis, nous pouvons utiliser les notes des avis [que nous ne vérifions pas] provenant d'autres sites de voyage largement utilisés) ;

• le nombre de réservations antérieures pour l'hébergement ;

• pour les locations de vacances, le délai de réponse des hôtes, le taux d'acceptation des réservations, le statut d'Hôte Premium, la durée de séjour et la disponibilité des réservations immédiates.

Nos résultats tiennent également compte de l'expérience des voyageurs précédents, y compris :

• les appréciations des voyageurs sur la propreté de l'hébergement, le personnel et le service, l'état de l'hébergement et les services et équipements ;

• la disponibilité de l'hébergement sur notre plateforme ;

• le taux d'annulation de l'hébergement, ainsi que les taux de relogement et de remboursement des voyageurs.

À l'exception de nos sites Vrbo, FeWo-direkt, Abritel, Stayz et Bookabach, nous tenons également compte du montant que nous percevons lorsque vous réservez un hébergement et y séjournez. Il s'agit d'un des facteurs pris en considération pour

déterminer l'ordre d'affichage des hébergements proposant des offres similaires dans les résultats de recherche. Cela comprend les commissions sur l'hébergement et la compensation sur les réservations, y compris la compensation de notre programme partenaire Accelerator (qui permet aux partenaires d'augmenter temporairement leur compensation pour une meilleure visibilité parmi des hébergements similaires). La rémunération qui nous est versée est une reconnaissance du travail que nous avons effectué pour répertorier l'hébergement sur notre site et pour faciliter la réservation et votre séjour dans l'hébergement. Lorsque nous affichons des hébergements proposant une offre similaire, nous pouvons présenter ceux qui génèrent une commission ou une compensation plus élevée plus haut dans la liste des résultats de recherche que les hébergements qui en offrent moins.

Vols

Pour notre ordre de tri par défaut (« Recommandé »), nous vous présentons une liste d'offres de vols pertinentes et attractives selon une série de facteurs, qui incluent principalement la durée et le prix du vol, par rapport aux autres vols disponibles pour votre recherche sur notre site (par exemple, si le vol affiche une durée plus courte que les autres et s'il s'agit d'une bonne affaire sur notre plateforme pour votre période de voyage).

Nos résultats prennent également en compte les éléments suivants :

• la durée du voyage, le nombre de voyageurs, la date et le créneau horaire de départ, ainsi que la date et le créneau horaire de retour, la durée de l'escale et le jour de la recherche/réservation (nous essayons de vous présenter les services de vol qui correspondent le mieux à vos besoins/qui sont les plus pratiques pour votre recherche) ;

• les préférences que vous avez exprimées, par exemple, si vous avez sélectionné une compagnie aérienne particulière pour votre itinéraire de vol aller, nous considérerons également que la même compagnie aérienne ou l'alliance dont elle fait partie peut vous intéresser pour votre vol retour (bien qu'il puisse ne pas s'agir du premier vol affiché) ;

• nous ne présentons pas les compagnies aériennes qui offrent une commission ou une compensation plus élevée plus haut dans la liste des résultats de recherche que les autres offres.

Voitures

Les résultats sont classés selon le prix et d'autres facteurs, notamment le nombre de réservations pour une offre spécifique jusqu'à ce jour, les notes des avis voyageurs, le type ou la catégorie de la voiture et le lieu de prise en charge en fonction de votre lieu d'arrivée.

Croisières

Les résultats sont classés selon différents facteurs comme la note d'évaluation de la compagnie maritime, la note d'évaluation du bateau de croisière, le prix par jour, la note d'évaluation de l'origine, la note d'évaluation de la destination, la durée de la croisière et la fenêtre de réservation.

Activités

Les résultats sont classés en fonction de facteurs tels que le prix et les réductions, les recherches précédentes

des clients, la localisation (y compris la distance par rapport aux options d'hébergement), le nombre de réservations, les avis et les recherches locales.

Recherches combinées et formules séjour

Les résultats sont classés selon les critères décrits ci-dessus pour chaque service pris individuellement, sauf indication contraire sur la page des résultats de recherche. Par exemple, nous pouvons parfois afficher des formules séjour dans lesquelles vous pourrez modifier toutes les sélections. Pour les forfaits vols inclus, nous pouvons également afficher les résultats de nos « meilleurs choix », qui tiennent compte du prix, de la commodité et des autres critères énumérés ci-dessus pour les offres de vols.

Publicité

Les prestataires de voyages peuvent également payer pour afficher de la publicité sur notre site, y compris dans nos résultats de recherche. Toute annonce payant directement pour apparaître à une position définie dans nos résultats de recherche comporte clairement la mention « Publicité » ou une mention similaire, la différenciant des autres annonces.

Informations complémentaires sur les résultats de recherche

Nous avons sélectionné les facteurs mentionnés ci-dessus pour chaque service de voyage, car nous pensons qu'ils sont instructifs et importants pour aider les voyageurs à choisir les services de voyage qui correspondent le mieux à leurs besoins et qu'ils constituent des indicateurs précieux des expériences client positives en matière de service de voyage.

En plus des résultats de recherche initiaux que nous affichons, nous proposons d'autres options de tri et des filtres pour vous aider à classer les résultats et à voir les plus pertinents pour vous. Nos autres options de tri reprennent les mêmes critères que ci-dessus, mais vous permettent de cibler votre recherche. Par exemple, pour l'hébergement, vous pouvez classer les offres en fonction des prix les plus bas, des Prix membres, des notes des voyageurs les plus favorables, de la distance par rapport au centre-ville ou d'un nombre d'étoiles plus élevé, et pour les vols, vous pouvez classer les offres en fonction du prix, de la durée, de l'heure de départ et de l'heure d'arrivée. Vous pouvez sélectionner ces autres options de tri dans le menu déroulant de la page des résultats de votre recherche.

Vous pouvez également filtrer les résultats en fonction des caractéristiques ou des services et équipements qui vous intéressent afin de trouver les meilleurs hébergements, vols ou locations de voitures pour vous. Notez que lorsque vous effectuez une recherche pour un

vol aller-retour, les filtres appliqués pour le vol aller (par exemple, une préférence pour une heure de départ matinale) ne seront pas automatiquement appliqués pour les vols retour et devront être sélectionnés à nouveau.

Nous pouvons également adapter les résultats à vos besoins, notamment :

• en tenant compte des services de voyage que vous avez consultés ou réservés précédemment sur notre site à partir de la même session de navigateur ou de l'application, ou à partir du même appareil ou lors de visites antérieures (nous pouvons donc épingler ou afficher des hébergements ou des hébergements similaires à ceux que vous avez consultés ou réservés précédemment) ;

• en nous référant aux préférences que vous avez exprimées lors de vos interactions précédentes avec notre site ;

• en fonction de votre statut de fidélité ;

• en fonction de votre localisation approximative.

Afin de vous offrir la meilleure expérience de recherche possible, nous nous réservons le droit :

• d'afficher une gamme, mais pas toutes les options de réservation possibles pour certaines destinations (par exemple, pour les destinations avec une haute disponibilité), sachant que vous pouvez toujours faire défiler ou charger

plus d'hébergements à afficher ;

• d'afficher temporairement les hébergements nouvellement répertoriés plus haut dans les résultats de recherche afin de promouvoir leur visibilité et de montrer la variété de nos offres et de nos options ;

• d'exécuter des tests limités susceptibles d'affecter temporairement la façon dont nous affichons les annonces et les résultats de recherche ;

• d'afficher les résultats de recherche et de les classer différemment sur nos applications mobiles et nos sites Web (en tenant compte des différences d'affichage et des différentes préférences des voyageurs lors de la réservation sur différents appareils) ;

• de ne pas vous présenter une liste exhaustive des services de voyage disponibles pour une destination particulière ou en réponse à une recherche particulière. Les services de voyage disponibles à la réservation via notre site peuvent également être disponibles à la réservation via d'autres canaux de distribution.