To see these terms in English, please click here.

CONDITIONS D'UTILISATION

Dernière révision : 2026-11-03

Bonjour! Nous sommes ravis que vous preniez le temps de consulter les présentes conditions d'utilisation (les « **Conditions** »).

Les présentes Conditions sont importantes, car elles définissent, avec votre courriel de confirmation de réservation (la « **Confirmation de réservation** »), les conditions légales selon lesquelles nos Services de voyage sont mis à votre disposition par l'entremise de notre Service. Elles couvrent également toutes les interactions ou communications que vous avez avec nous par le biais de notre Service.

Votre utilisation de notre Service est assujettie aux présentes Conditions, et l'une des conditions d'utilisation de notre Service est que vous acceptiez les présentes Conditions. Pour réserver un Service de voyage, vous devez également accepter les présentes Conditions. Si vous n'acceptez pas ces Conditions, veuillez ne pas utiliser notre Service ni réserver un Service de voyage.

Nous pouvons apporter des modifications aux présentes Conditions en les mettant à jour à tout moment et votre utilisation continue de notre Service après l'entrée en vigueur de toute modification constituera votre acceptation des Conditions mises à jour. Les Conditions s'appliquant au moment de votre réservation continueront à être appliquées à ladite réservation. Nous vous recommandons de sauvegarder ou d'imprimer une copie des présentes Conditions.

Dans les présentes Conditions :

« **nous** », « **notre** » ou « **nos** » désigne Expedia, Inc., une société de Washington dont le siège social est situé au 1111 Expedia Group Way W, Seattle, WA 98119, États-Unis, qui fournit notre Service;

« Contenu » fait référence aux textes, descriptions, avis, photographies, images, vidéos, logiciels et autres contenus soumis à notre Service;

« **notre Groupe d'entreprises** » renvoie à nous, à nos filiales et à nos sociétés affiliées;

« **notre Service** » réfère à la fourniture de nos sites Web, de nos applications et de nos outils en ligne;

« **Fournisseur de voyages** » désigne le fournisseur de services de voyage qui met à votre disposition les Services de voyage par le biais de notre Service;

« **Services de voyage** » désigne les services de voyage mis à votre disposition par le ou les Fournisseurs de voyages concernés par l'entremise de notre Service, tels que les séjours dans un hébergement ou la location de voitures;

« **vous** » fait référence à vous, la personne qui utilise notre Service.

Veuillez prendre connaissance des détails entourant les Conditions.

Article 1 – Règles et restrictions

En plus des présentes Conditions, d'autres conditions générales établies par les Fournisseurs de voyages (telles que les conditions générales d'un hébergement ou les politiques de location d'une agence de location de voitures) s'appliquent à votre réservation (« **Règles et restrictions** »).

Pour effectuer une réservation, vous devez accepter les Règles et restrictions du Fournisseur de voyages que vous sélectionnez (comme celles qui concernent le paiement des sommes dues, les politiques d'annulation, les remboursements, les restrictions de disponibilité et l'utilisation des tarifs ou des services). Les Règles et restrictions pertinentes vous sont fournies avant que vous n'effectuiez une réservation et sont ajoutées à titre de référence dans les présentes Conditions.

Si vous enfreignez les Règles et restrictions d'un Fournisseur de voyages, votre réservation peut être annulée et l'accès au Service de voyage concerné peut vous être refusé. Vous risquez également de perdre toute somme payée pour une telle réservation, en fonction des Règles et restrictions du Fournisseur de voyages.

Article 2 – Utilisation de notre Service

Nos règles

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

Vous convenez que :

- vous n'utiliserez notre Service qu'à des fins personnelles et non commerciales;
- vous devez avoir au moins 18 ans et pouvoir légalement signer des contrats;
- vous utiliserez notre Service en toute légalité et conformément aux présentes Conditions;
- tous les renseignements que vous fournissez sont véridiques, exacts, à jour et complets;
- si vous réservez pour le compte 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 assurerez qu'elles acceptent ces conditions,
- vous serez responsable 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 une réservation fausse ou frauduleuse;
- accéder, surveiller ni copier tout contenu sur notre Service, que ce soit à l'aide d'un robot, d'un robot d'indexation, d'un outil de moissonnage de données ou de tout autre moyen automatisé ou processus manuel;
- enfreindre les restrictions de tout protocole d'exclusion de robot sur notre Service ni contourner les autres mesures employées pour empêcher ou limiter l'accès à notre Service;
- prendre quelque mesure que ce soit qui impose, ou pourrait imposer, une charge excessive ou disproportionnée sur notre infrastructure;
- intégrer un lien profond vers n'importe quelle partie de notre Service;
- « cadrer », « dupliquer » ou intégrer d'une autre façon toute portion de notre Service sur n'importe quel 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 auquel vous avez accès sous votre Compte Expedia Group, tel que défini ci-dessous) à tout moment pour toute raison valable. Nous pouvons également apporter des améliorations et des modifications à notre Service en tout temps.

Compte

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

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

Si vous avez un compte chez nous, vous devez :

- protéger les renseignements de votre compte;
- être responsable de toute utilisation de votre compte par vous-même ou par d'autres personnes (y compris des transactions que vous n'aviez pas l'intention d'effectuer);
- nous informer immédiatement de toute utilisation non autorisée de votre compte;
- nous fournir tous les renseignements 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 offerts par les membres de notre groupe d'entreprises (y compris Expedia et Vrbo) en utilisant les mêmes identifiants de 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 votre utilisation de ceux-ci.

Pour obtenir des renseignements sur la façon de supprimer votre compte, ouvrez une session sur notre Service et suivez le processus de suppression de compte applicable ou consultez notre centre d'aide. Pour obtenir plus de renseignements sur vos droits relatifs à la confidentialité (tels que l'accès à vos données personnelles ou leur suppression), veuillez consulter notre Énoncé de confidentialité.

Classement de vos résultats de recherche

De nombreuses options de voyage sont offertes par l'entremise de notre Service, et nous souhaitons rendre vos résultats de recherche aussi pertinents que possible. Sur la page des résultats de recherche, un ordre de tri par défaut s'affiche. Vous pouvez toutefois sélectionner la façon de trier vos résultats et utiliser des options de filtres pour les classer selon vos préférences, notamment en fonction du prix ou des notes des clients. Vous pouvez en apprendre davantage sur la façon dont nous trions les résultats de recherche en consultant notre page Fonctionnement de notre ordre de tri.

Nous affichons également parfois des annonces commerciales payantes de nos Fournisseurs de voyages comme option dans vos résultats de recherche. Ces options de voyage sont accompagnées de la mention Annonce ou d'une mention équivalente pour que vous puissiez les différencier des autres options de voyage.

Services de redirection et de réservation tiers

Si notre Service vous redirige vers un service de réservation tiers (par exemple, pour la location d'une voiture) pour effectuer une réservation de voyage, veuillez vous rappeler que toutes les réservations effectuées par le biais d'un tel service de réservation sont prises en charge par le tiers, et non par nous. Nous ne sommes pas responsables des réservations effectuées par l'entremise des services de réservation tiers, et nous n'avons aucune responsabilité envers vous à l'égard de ces réservations. Les conditions générales du fournisseur de services tiers définiront vos droits et vous expliqueront sa responsabilité envers vous.

Article 3 – Confirmation d'une réservation

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

Nous vous enverrons votre Confirmation de réservation ainsi que tout document de voyage pertinent à l'adresse courriel que vous nous avez fournie lors de votre réservation. Si vous ne recevez pas votre Confirmation de réservation dans les 24 heures suivant la réservation, veuillez communiquer avec nous par l'intermédiaire de notre centre d'aide.

Conformément à vos préférences de communication, nous pourrions également vous envoyer par message texte votre confirmation de réservation peu après avoir effectué celle-ci, ainsi que d'autres mises à jour concernant la réservation. La fréquence des messages peut varier. Des frais de messagerie et de données peuvent s'appliquer. Les opérateurs de messages textes ne sont pas tenus responsables des messages en retard ou non reçus. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir ce type de message texte de service en vous désabonnant simplement durant le processus de réservation. Vous pouvez également vous désabonner ou cesser de recevoir ce type de message texte transactionnel à tout moment en répondant « ARRÊT » à un message reçu. Pour obtenir de l'aide supplémentaire, répondez « AIDE » à un message texte reçu ou communiquez avec nous par l'entremise de notre centre d'aide.

Article 4 – Paiement

Prix

Le prix du ou des Services de voyage correspond à celui affiché sur notre Service, sauf en cas d'erreur évidente.

Les prix des Services de voyage peuvent changer à tout moment. Les modifications de prix n'affecteront pas les réservations déjà confirmées, sauf en cas d'erreur évidente. Nous proposons de nombreux Services de voyage, et nous nous efforçons de veiller à ce que le prix affiché soit exact. Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur de prix sur notre Service.

S’il y a une erreur évidente et que vous avez effectué une réservation, nous vous offrirons la possibilité de conserver votre réservation en payant le prix réel ou nous annulerons votre réservation sans pénalité. Nous n’avons aucune obligation de mettre à votre disposition des Services de voyage à un prix erroné (inférieur), même après que vous ayez reçu une Confirmation de réservation, si l’erreur aurait dû vous paraître évidente.

Taxes

Les prix indiqués par l’entremise de notre Service peuvent inclure des taxes ou des frais de recouvrement des taxes. Ces taxes ou frais de recouvrement des taxes peuvent inclure des sommes associées à la taxe sur la valeur ajoutée, à la taxe sur les biens et services, à la taxe de vente, à la taxe d’hébergement et à d’autres taxes de nature similaire.

Les Taxes ou les frais de recouvrement des taxes sont généralement calculés ou estimés à partir des prix affichés par notre Service avant les réductions (y compris celles que nous finançons), les bons de réduction et les récompenses de fidélité qui peuvent être applicables à votre réservation, sauf si ces réductions, bons de réduction et récompenses sont considérés comme une réduction de prix aux fins du calcul ou de l’estimation des taxes dans le territoire concerné pour la réservation.

Vous reconnaissez que, sauf disposition ci-dessous concernant les obligations fiscales sur les sommes reçues de votre part, y compris les frais d’assistance et les frais de service, le cas échéant, conformément à l’Article 6A (Séjours) ci-dessous, notre Groupe d’entreprises ne perçoit pas de taxes à verser aux autorités fiscales applicables. Les frais de recouvrement des taxes qui s’appliquent aux réservations de type Payer maintenant couvrent le montant estimé des taxes que notre Groupe d’entreprises paie au Fournisseur de voyages pour les taxes dues sur les services fournis par le Fournisseur de voyages (comme le tarif de location d’une chambre). Les Fournisseurs de voyages sont responsables de verser les taxes applicables aux autorités fiscales concernées. L’assujettissement aux taxes et les taux d’imposition varient considérablement selon le territoire. Les sommes réelles que notre Groupe d’entreprises verse aux Fournisseurs de voyages diffèrent des frais de recouvrement des taxes, en fonction notamment des tarifs et du taux de taxation en vigueur au moment de l’utilisation des services fournis par le Fournisseur de voyages.

Les taxes de vente, d’utilisation et d’hébergement locales sont appliquées aux sommes que notre Groupe d’entreprises exige pour les services qu’il fournit (frais de service ou d’assistance) dans certains territoires. Les taxes réellement appliquées aux services fournis par notre Groupe d’entreprises dépendent des tarifs en vigueur au moment où les services ont été offerts par le Fournisseur de voyages. Dans certains territoires, notre Groupe d’entreprises est responsable de percevoir et de verser des taxes de vente, d’utilisation et d’hébergement locales sur le prix total, y compris les sommes que nous exigeons pour nos services et les Services de voyage fournis par le Fournisseur de voyages.

Dans certains territoires, vous pouvez devoir payer des taxes locales exigées par les autorités fiscales locales (comme les taxes municipales ou les taxes de séjour). Notre Groupe d’entreprises ou le Fournisseur de voyages peut vous facturer ces taxes locales. Notre Groupe d’entreprises vous informera de toutes les taxes locales que vous devrez payer avant que vous n’effectuiez votre réservation, lorsque le Fournisseur de voyages avise notre Groupe d’entreprises du montant desdites taxes.

Le montant des taxes locales peut varier entre la date de réservation et la date de voyage. Si les taxes changent avant la date de votre voyage, vous pourriez devoir payer des taxes au taux le plus élevé.

Traitement des paiements

Lorsque le paiement est prélevé au moment de votre réservation ou perçu après réservation conformément au calendrier de paiement applicable, et qu’il est effectué dans la devise locale de notre Service (le cas échéant), l’entreprise qui prélève ce paiement (via des processeurs de paiements tiers) et débite votre mode de paiement sera celle indiquée à côté de l’emplacement correspondant de notre Service dans le tableau ci-dessous.

Emplacement	Notre société qui prélève 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, Turquie, Vietnam	Travel Partner Exchange S.L.
Australie	Travelscape, LLC., une société enregistrée en Australie
Brésil	Expedia do Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda.

Emplacement	Notre société qui prélève votre paiement
Argentine, Chili, Colombie, Costa Rica, El 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 paragraphe concernant la loi applicable et le territoire à l'article 16 – Généralités des présentes Conditions, lorsqu'une de nos sociétés (comme indiqué dans le tableau ci-dessus) perçoit votre paiement (par le biais d'entreprises de traitement des paiements tierces) et débite votre mode de paiement, ce sont les lois locales du lieu où se trouve la société concernée qui régissent la transaction.

Notre Énoncé de confidentialité fournit des précisions sur la manière dont nous utilisons vos renseignements de paiement et de compte lorsque vous nous demandez d'enregistrer une carte de crédit ou de débit, ou tout autre mode de paiement pour une utilisation future.

Vérification du paiement

Vous autorisez la société concernée (comme défini dans le tableau ci-dessus) ou le Fournisseur de voyages à :

- vérifier votre mode de paiement en obtenant une préautorisation, en exigeant des frais symboliques ou par d'autres moyens de vérification; et
- après vérification, à débiter votre mode de paiement.

Frais exigés par les banques

Certaines banques et sociétés émettrices de cartes exigent des frais pour 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 Fournisseur de voyages ou si vous choisissez d'effectuer des transactions dans une devise différente de la devise locale de notre Service, la société émettrice de votre carte peut facturer des frais pour cette transaction internationale ou transfrontalière.

En outre, certaines banques et sociétés émettrices de cartes exigent des frais pour la conversion de devises. Par exemple, si vous effectuez une réservation dans une devise différente de la devise de votre carte de crédit, la société émettrice de votre carte peut convertir le montant de la réservation dans la devise de votre carte de crédit et facturer des frais de change.

Si vous avez des questions au sujet de ces frais ou des taux de change appliqués à votre réservation, veuillez communiquer avec votre banque ou la société émettrice de votre carte. Notre Groupe d'entreprises n'est pas associé aux frais liés aux

variations des taux de change ni aux frais des sociétés émettrices de cartes. Il n'est pas non plus responsable de ce type de 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 actuels, qui peuvent varier entre le moment où la réservation est effectuée et le moment du voyage. Ces taux sont fournis à titre indicatif seulement et, bien que nous nous efforcions de fournir des renseignements exacts, notre Groupe d'entreprises ne garantit pas leur exactitude, étant donné que nous n'en avons pas le contrôle.

Autres modes de paiement

Nous pouvons travailler avec des fournisseurs d'autres types de modes de paiement (comme des sociétés de crédit à la consommation) pour fournir à nos voyageurs différentes méthodes de paiement. Notre Groupe d'entreprises n'approuve et ne recommande aucun fournisseur d'autres services de paiement ni les produits et services offerts par un tel fournisseur. Notre Groupe d'entreprises n'est pas responsable du contenu ni des gestes et des omissions des fournisseurs d'autres services de paiement. Si vous utilisez le mode de paiement d'un tel fournisseur, vous le faites à vos propres risques, et la transaction sera régie par les conditions et les politiques dudit fournisseur.

Fraude

Si une réservation ou un compte présente, à notre avis raisonnable, des signes de fraude, d'abus, d'association avec une personne ou une entité sanctionnée par le gouvernement, ou toute autre activité suspecte, nous pouvons vous demander des renseignements supplémentaires.

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

- annuler toute réservation associée à votre nom, à votre adresse courriel ou à votre compte;
- fermer tous les comptes associés; et
- intenter un procès, y compris pour vous tenir légalement responsable de toute perte.

Veuillez communiquer avec nous par l'intermédiaire de notre centre d'aide à propos de l'annulation d'une réservation ou de la fermeture d'un compte.

Article 5 – Annulation ou modification d'une réservation

Annulation ou modification de votre part

Vous pouvez procéder à l'annulation ou à la modification (en ce qui concerne la date du voyage, la destination, le lieu de départ du voyage, l'hébergement ou le moyen de transport) d'une réservation par l'intermédiaire de notre centre d'aide.

Vous n'avez pas automatiquement le droit d'annuler ni de modifier une réservation, sauf si le Fournisseur de voyages concerné l'autorise en vertu de ses Règles et restrictions (qui vous sont fournies avant d'effectuer une réservation).

Les Fournisseurs de voyages peuvent facturer des frais pour l'annulation (totale ou partielle) ou la modification d'une réservation. Ces frais sont définis dans les Règles et restrictions. Vous acceptez de payer tous les frais que vous engagez. Veuillez noter qu'en cas de modification, le prix de vos nouveaux services sera basé sur le tarif en vigueur au moment où vous nous demandez d'effectuer la modification. Ce prix peut différer de celui dont vous avez profité lorsque vous avez initialement réservé vos Services de voyage. Les prix ont tendance à augmenter à l'approche de la date de votre départ dans le cas des modifications.

Veuillez consulter les Règles et restrictions pertinentes afin de savoir quelles conditions 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 période indiquée dans la politique d'annulation applicable, des frais d'annulation ou de modification pourraient être exigés, comme indiqué dans les Règles et restrictions applicables.
- Certains hébergements n'autorisent pas les annulations ni les modifications de réservations après que celles-ci ont été confirmées.
- Si vous effectuez une réservation de type Payer plus tard et que vous ne vous présentez pas ou annulez la réservation, l'hébergement peut imposer des frais en cas de défection ou d'annulation, comme indiqué dans les Règles et restrictions applicables.
- Si vous ne vous présentez pas ou n'utilisez pas l'ensemble ou une partie des Services de voyage réservés, un remboursement pourrait vous être accordé, selon les Règles et restrictions applicables.

Si vous souhaitez annuler ou modifier une partie d'une réservation et que cette annulation ou modification est autorisée par le Fournisseur de voyages concerné, nous pouvons également exiger des frais d'administration, en plus des frais imposés par le Fournisseur de voyages. Si de tels frais d'administration s'appliquent, le montant vous sera indiqué avant que vous n'acceptiez de procéder à la modification ou à l'annulation.

Autre annulation ou modification

Nous (et le Fournisseur de voyages concerné) pouvons annuler votre réservation si le paiement intégral de la réservation, de tout frais d'annulation ou de modification, ou des frais applicables relatifs à une réservation n'est pas reçu avant l'échéance.

Il est possible qu'une réservation soit annulée ou modifiée par le Fournisseur de voyages ou par nous pour diverses raisons (par exemple, en cas de surréservation d'un hébergement suite à des problèmes de connectivité ou de fermeture d'un hébergement suite à un ouragan). Le cas échéant, nous ferons de notre mieux pour vous informer de la situation dès que possible et vous proposerons d'autres options, de l'assistance ou un remboursement, dans la mesure du possible.

Remboursement

Tout remboursement sera effectué sur le mode de paiement que vous avez utilisé pour faire la réservation initiale. Ces remboursements seront effectués par la partie qui a reçu votre paiement initial. Nous ne disposons d'aucune visibilité sur la procédure de remboursement d'un Fournisseur de voyages. Nos frais ne sont pas remboursables, sauf indication contraire lors du processus de réservation.

Article 6 – Conditions d'utilisation propres au Service de voyage

Le présent Article fournit des détails sur les conditions d'utilisation pertinentes s'appliquant aux Services de voyage fournis par le Fournisseur de voyages. Ces détails ne sont pas exhaustifs et ne remplacent pas les Règles et restrictions pertinentes, qui vous sont fournies avant de faire une réservation.

Chaque service de voyage est soumis aux Règles et restrictions applicables du Fournisseur de voyages. Veuillez également prendre connaissance du présent Article, qui s'appliquera aussi à votre réservation, le cas échéant. En cas d'incohérence entre le présent Article et les Règles et restrictions pertinentes, les Règles et restrictions pertinentes prévalent.

A. Séjours

Notre Service peut vous offrir l'option de payer maintenant, de payer plus tard ou de réserver maintenant et payer plus tard. Les tarifs des chambres (y compris les taxes et les frais applicables) sont indiqués sous les options de paiement de type Payer maintenant et Payer plus tard de notre Service. Veuillez noter que les taxes et les frais peuvent varier en fonction de l'option de paiement que vous choisissez. Les taxes et les taux de change peuvent changer entre la date de votre réservation et de votre séjour.

Payer maintenant

Si vous sélectionnez l'option de paiement de type Payer maintenant, la société concernée (comme définie dans l'Article 4 – Paiement) prélèvera généralement le montant de la réservation sur votre mode de paiement lors de la réservation.

Notre Groupe d'entreprises facilite les réservations mises à votre disposition par l'entremise de notre Service. Vous acceptez que notre Groupe d'entreprises exige une contrepartie financière en échange de telles réservations (les « frais d'assistance »). Le tarif de la chambre affiché par notre Service est une combinaison de la somme exigée par le Fournisseur de voyages (pour ses services de location de la chambre) et des frais d'assistance (exigés et perçus par notre Groupe d'entreprises). Notre Groupe d'entreprises peut également facturer et percevoir des frais de service distincts en tant que rémunération supplémentaire pour le traitement de votre réservation, qui peuvent varier en fonction du prix et du type de réservation.

Vous acceptez que le montant de la réservation soit prélevé de votre mode de paiement par notre Groupe d'entreprises. Ce prix comprend le tarif de la chambre affiché par notre Service, en plus des frais de recouvrement des taxes et des frais de service ou, le cas échéant, des taxes sur le tarif de la chambre et des services fournis par notre Groupe d'entreprises. En faisant votre demande de réservation, vous autorisez notre Groupe d'entreprises à s'occuper de la réservation en votre nom, notamment en prenant des dispositions de paiement avec les Fournisseurs de voyages.

Payer plus tard

Si vous sélectionnez l'option de paiement de type Payer plus tard, le Fournisseur de voyages débitera généralement votre mode de paiement dans la devise locale en vigueur au moment de votre séjour, ou selon les modalités qui vous ont été indiquées au cours du processus de réservation.

Réservez maintenant, payez plus tard

Si vous sélectionnez l'option « Réservez maintenant, payez plus tard », vous pouvez réserver un séjour sans payer au moment de la réservation et régler le montant total de la réservation ultérieurement, avant votre arrivée. L'option de paiement « Réservez maintenant, payez plus tard » n'est disponible que si elle vous est proposée au moment du paiement et elle s'applique uniquement aux réservations de séjours (et non aux réservations d'autres Services de voyage).

Pour utiliser l'option de paiement « Réservez maintenant, payez plus tard », vous devez enregistrer une carte de paiement valide à votre compte et nous autoriser (par l'intermédiaire de l'entreprise concernée, comme indiqué à l'article 4 [Paiement]) à débiter votre carte de paiement conformément au calendrier de paiements qui vous est proposé sur la page de paiement.

Si vous sélectionnez certaines options supplémentaires pendant le processus de réservation (comme une assurance voyage), celles-ci pourront vous être facturées au moment de la réservation ou selon les modalités indiquées durant le processus de réservation.

Vous pouvez appliquer des bons de réduction ou des récompenses de fidélité (comme du crédit Une Clé) à une réservation « Réservez maintenant, payez plus tard », sous réserve des conditions applicables à ces modes de paiement.

Si vous annulez une réservation « Réservez maintenant, payez plus tard » avant la date d'arrivée, le remboursement ou le montant dû dépendra du montant déjà versé au moment de l'annulation et des Règles et restrictions applicables du Fournisseur de voyages (consultez l'article 5 [Annulation ou modification d'une réservation]).

Si nous ne parvenons pas à percevoir le paiement d'une réservation « Réservez maintenant, payez plus tard » à la date prévue, nous pourrons, à notre discrétion, vous offrir la possibilité de mettre à jour votre mode de paiement. Si nous ne pouvons pas percevoir le paiement après vous avoir offert cette possibilité, ou si une telle possibilité ne vous est pas offerte, votre réservation pourra être annulée.

Dépôt

Certains Fournisseurs de voyages exigent une carte de paiement ou un dépôt en espèces à l'arrivée pour couvrir les dépenses supplémentaires engagées pendant votre séjour. Ce dépôt n'est lié à aucun paiement reçu par la société concernée (comme indiqué à l'Article 4 – Paiement) pour votre réservation.

Défection pour la première nuitée

Si vous ne vous présentez pas pour la première nuitée de votre séjour, mais prévoyez profiter des nuitées subséquentes de votre réservation, veuillez nous en aviser avant la date d'arrivée initialement prévue. Si vous ne nous avisez pas, votre réservation pourrait être annulée en entier. Les remboursements en cas de défection ne vous seront versés que conformément aux Règles et restrictions applicables de l'hébergement.

Réservations de groupe

Vous ne pouvez pas réserver plus de huit chambres dans un hébergement par l'entremise de notre Service pour les mêmes dates de séjour. Si vous réservez plus de huit chambres dans des réservations séparées, nous pouvons annuler vos réservations. Nous pouvons également exiger des frais d'annulation et, si vous avez payé un dépôt non remboursable, ce dépôt pourrait être retenu. Si vous souhaitez réserver plus de huit chambres, veuillez le faire en accédant à la section Groupes et réunions de notre Service. Nous pouvons vous demander de signer un contrat écrit ou de verser un dépôt non remboursable.

Évaluations

Les évaluations affichées au moyen de notre Service indiquent ce que vous pouvez attendre des hébergements en fonction de leur évaluation. Cependant, les normes peuvent différer de celles de votre pays et les évaluations affichées sur le site ne constituent ni une représentation ni une garantie quant à la disponibilité d'une caractéristique ou d'une commodité particulière. Vous trouverez des renseignements supplémentaires dans les sections « Aperçu », « Commodités », « Frais et politiques » ou « Renseignements importants » sur la page des détails d'un hébergement, y compris (le cas échéant) si le nombre d'étoiles affiché provient d'une organisation locale ou nationale de classification.

Ces directives sont susceptibles d'être modifiées. Notre Groupe d'entreprises ne peut garantir l'exactitude d'une évaluation en particulier affichée de temps à autre au moyen de notre Service.

Repas

Si les repas font partie de votre réservation de séjour, le nombre de repas inclus dépend du nombre de nuitées de votre séjour. La pension complète comprend normalement le déjeuner, le dîner et le souper. La demi-pension comprend normalement le déjeuner et le dîner ou le souper. Aucun remboursement ne sera offert si un ou plusieurs repas ne sont pas consommés.

B. Propriétés de vacances Vrbo

Lorsque vous réservez une propriété de vacances distribuée par notre Service auprès de Vrbo ou de l'une des marques Vrbo (Stayz, Bookabach, FeWo Direkt et Abritel), appelée « **Propriété de vacances Vrbo** », les présentes Conditions s'appliquent à votre utilisation de notre Service, mais les conditions d'utilisation de Vrbo que nous vous présentons lors du processus de réservation s'appliquent à votre paiement et à votre réservation de Propriété de vacances Vrbo.

C. Voitures

Paiement

Pour certaines réservations de voitures de location, le paiement peut être facturé par le Fournisseur de voyages et non par notre Groupe d'entreprises.

Lorsque vous récupérez votre voiture de location, vous (ou le conducteur) devez présenter une carte de crédit valide à votre (ou son) nom. Le Fournisseur de voyages peut soumettre une demande d'autorisation à la société émettrice de la carte de crédit pendant la période de location au moyen d'un dépôt de garantie remboursable. Vous (ou le conducteur) devez vous assurer d'avoir une limite de crédit suffisante à cette fin. La location de certains types de grandes voitures peut nécessiter la présentation de deux cartes de crédit. Vous devez vérifier auprès du Fournisseur de voyages quelles cartes de crédit il accepte. Les cartes de débit ne sont pas acceptées.

Si vous ne respectez pas les règles applicables à votre réservation, le Fournisseur de voyages pourrait annuler votre réservation et vous pourriez, selon les Règles et restrictions du Fournisseur de voyages, être tenu(e) de payer jusqu'à l'équivalent du montant total des Services de voyage prévus pour la location de voiture.

Frais supplémentaires

Vous pourriez devoir payer des frais supplémentaires sur place, auprès du Fournisseur de voyages. Il peut s'agir, par exemple, de frais de ravitaillement en carburant, de frais de location de pneus d'hiver, de frais pour conducteur supplémentaire ou d'un supplément pour jeune conducteur. Nous et le Fournisseur de voyages ne sommes pas responsables du paiement de ces frais supplémentaires. Les demandes d'ajout d'options supplémentaires à une réservation (telles que les sièges pour enfants et les GPS) ne peuvent pas être garanties, car elles dépendent de la disponibilité.

Le carburant n'est généralement pas compris dans le prix de la location. Dans certains pays, certains Fournisseurs de voyages peuvent vous facturer des frais de ravitaillement en carburant au retour du véhicule, en plus d'autres frais de carburant applicables.

Récupération et utilisation des voitures de location

Les conducteurs doivent généralement avoir entre 21 et 75 ans pour louer une voiture, bien que l'âge puisse varier en fonction du Fournisseur de voyages et du pays de location. Vous êtes responsable de vérifier cette information auprès du Fournisseur de voyages. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si le conducteur a moins de 25 ans ou plus de 70 ans.

Au moment de récupérer votre voiture de location, vous (ou le conducteur) devez présenter un permis de conduire valide adéquat pour la catégorie de véhicule loué. Les locations internationales peuvent avoir des exigences différentes en matière de permis de conduire. Veuillez vérifier la documentation exacte requise par le Fournisseur de voyages. Par exemple, si le permis de conduire n'est pas en alphabet romain, un permis de conduire international est requis et, si vous prenez en charge le véhicule dans un pays de l'UE, un permis de conduire international est requis pour les personnes dont le permis de conduire n'est pas délivré dans un pays de l'UE. Des documents supplémentaires, comme un passeport ou jusqu'à deux différentes preuves d'identité comprenant votre nom et votre adresse peuvent également être requis.

Sauf si les parties en conviennent autrement, vous devez retourner la voiture de location à la même succursale du Fournisseur de voyages où vous l'avez récupérée. En règle générale, vous ne pouvez pas amener votre voiture de location en dehors du pays de location ou sur les traversiers, et des restrictions supplémentaires quant à son utilisation pourraient s'appliquer.

Annulation de réservations et jours de location non utilisés

Aucun remboursement n'est offert pour les réservations annulées dans les six heures suivant le moment prévu de récupération du véhicule ni pour les jours de location non utilisés.

Article 7 – Voyage international

Voyage international

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 notamment consulter les avertissements et les conseils de voyage qui sont émis par les autorités et les gouvernements concernés avant de réserver un voyage international. Vous devez également surveiller ces avertissements et conseils de voyage pendant votre voyage et avant votre retour afin d'éviter toute perturbation possible et d'en réduire les risques.

Santé

Il est conseillé de vérifier les vaccins recommandés, qui peuvent changer à tout moment. Vous devriez consulter votre médecin avant votre départ. Vous êtes responsable de ce qui suit :

- Répondre à toutes les exigences d'entrée en matière de santé.
- Recevoir les vaccins pertinents ou obligatoires.
- Prendre tous les médicaments recommandés.
- Suivre tous les conseils médicaux concernant votre voyage.

Passeport et visa

Vous devez vous renseigner auprès de l'ambassade ou du consulat du pays concerné au sujet des passeports et des visas. Les exigences peuvent changer. Veuillez donc vérifier tous les détails avant de réserver et de partir, puis prévoyez assez de temps pour effectuer les demandes pertinentes.

Notre Groupe d'entreprises renonce à toute responsabilité en cas de refus d'entrée sur un vol, un navire de croisière (le cas échéant) ou dans un pays en raison de votre conduite, y compris votre incapacité à présenter des documents de voyage adéquats et exigés par les Fournisseurs de voyages, les autorités ou le pays concernés (dont les pays de correspondance). Cette règle s'applique à toutes les escales, même si vous ne quittez pas l'avion, l'aéroport ou le bateau de croisière (le cas échéant).

Certains gouvernements exigent que les compagnies aériennes fournissent des renseignements personnels sur tous les passagers à bord de leurs avions. Le cas échéant, les données peuvent être recueillies à l'aéroport, lors de votre enregistrement, ou, dans certains cas, lors de votre réservation. Veuillez communiquer avec la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez si vous avez des questions à ce sujet.

Notre Groupe d'entreprises n'affirme ni ne garantit d'aucune façon que les voyages internationaux sont conseillés ou sans risques, et n'est pas responsable des dommages ou des pertes résultant d'un voyage vers de telles destinations.

Article 8 – Responsabilité

Notre responsabilité

Nous possédons et exploitons notre Service, et les Fournisseurs de voyages sont ceux qui offrent les Services de voyage.

Dans la pleine mesure permise par la loi, notre Groupe d'entreprises décline toute responsabilité pour :

- Tout Service de voyage que les Fournisseurs de voyages mettent à votre disposition;
- les actes, erreurs, omissions, déclarations, garanties ou négligences de ces Fournisseurs de voyages;
- les blessures corporelles, le décès, les dommages matériels ou d'autres dommages ou frais découlant de ce qui précède.

Les Fournisseurs de voyages nous donnent des renseignements sur leurs Services de voyage. Ces renseignements comprennent les détails du Service de voyage, des photos, des tarifs et des Règles et restrictions pertinentes, etc. Nous affichons ces renseignements par l'entremise de notre Service. Les Fournisseurs de voyages sont tenus de s'assurer que ces renseignements sont exacts, complets et à jour. Notre Groupe d'entreprises n'est pas responsable des inexactitudes liées à ces renseignements, sauf si notre Groupe d'entreprises est directement responsable d'avoir causé ces inexactitudes (y compris le classement des hébergements qui est fourni uniquement à titre indicatif, et n'est possiblement pas un classement officiel). Notre Groupe d'entreprises ne donne aucune garantie quant à la disponibilité de Services de voyage particuliers.

Les photos et les illustrations de notre Service sont fournies à titre indicatif pour montrer la qualité et le type d'hébergement uniquement.

Pour plus d'informations sur le contenu affiché sur notre Service, veuillez consulter les Directives de contenu.

Dans la mesure permise par la loi et sauf mention expresse dans les présentes Conditions, tous les renseignements, logiciels, contenus, services, fonctions, Services de voyage affichés ou rendus disponibles par l'entremise de notre Service, ou tout produit, service ou lien hypertexte vers des tiers, ou toute information sensible transmise par l'entremise de notre Service ou de tout site lié sont fournis sans aucune garantie expresse ou condition d'aucune sorte.

L'affichage de Services de voyage sur notre Service ne signifie pas que lesdits Services de voyage sont approuvés ou recommandés par notre Groupe d'entreprises.

Notre Groupe d'entreprises décline, dans la pleine mesure permise par la loi, toutes les garanties et conditions selon lesquelles :

- notre Service, ses serveurs ou tout courriel envoyé par notre Groupe d'entreprises sont exempts de virus ou d'autres composants dommageables;
- tout matériel ou contenu de notre Service, de ses serveurs ou de tout courriel envoyé par notre Groupe d'entreprises sera ininterrompu ou exempt d'erreurs ou que les défauts seront corrigés.

Dans la pleine mesure permise par la loi et sous réserve des limites des présentes Conditions, notre Groupe d'entreprises n'est pas responsable des pertes ou dommages directs, indirects, punitifs, particuliers, accessoires ou consécutifs résultant :

- des Services de voyage,
- de l'utilisation de notre Service,
- de tout retard ou incapacité à utiliser notre Service,
- de votre utilisation des liens de notre Service,

peu importe si lesdits dommages sont liés à la négligence, à un contrat, à un délit, à une responsabilité sans faute, aux lois sur la protection du consommateur ou à tout autre type de responsabilité, et ce, même si notre Groupe d'entreprises a été informé de la possibilité de tels dommages.

Si notre Groupe d'entreprises est tenu responsable de toute perte ou de tout dommage en vertu des présentes Conditions, alors, sous réserve des exceptions et limitations des présentes Conditions et dans la pleine mesure permise par la loi, notre Groupe d'entreprises ne sera responsable envers vous que des dommages directs qui ont été :

- raisonnablement prévisibles par vous et par notre Groupe d'entreprises;
- que vous avez réellement subis ou encourus; et
- directement imputables aux actions de notre Groupe d'entreprises.

Cette limitation de responsabilité reflète la répartition des risques entre les parties (vous et nous). Les limitations décrites dans les présentes Conditions demeureront en vigueur nonobstant l'échec de l'objet essentiel de tout recours limité indiqué dans les présentes Conditions. Les limitations de la responsabilité décrites dans les présentes Conditions profiteront à notre Groupe d'entreprises.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de communication ou la grève (des compagnies aériennes, des hébergements ou des contrôleurs aériens, le cas échéant) entraînera la suspension des obligations des présentes Conditions qui sont touchées par l'événement de force majeure. Dans une telle situation, la partie touchée par le cas de force majeure ne sera pas responsable du fait qu'elle ne peut pas respecter les obligations en question.

Article 9 – Contenu

En soumettant du Contenu à notre Service (ou en autorisant la soumission), vous accordez à notre Groupe d'entreprises un droit mondial, non exclusif, libre de redevances, perpétuel, transférable, irrévocable et entièrement cessible en sous-licence d'utiliser, de reproduire, de modifier, d'adapter, de traduire, de distribuer et de publier ce Contenu, d'en créer des œuvres dérivées, de l'afficher publiquement et de l'exécuter dans tous les médias, connus à ce jour ou conçus ultérieurement, à quelque fin que ce soit.

Vous reconnaissez et acceptez que :

- pour tout Contenu que vous soumettez (ou autorisez d'autres personnes à soumettre) à notre Service, vous avez le droit légal et l'autorité de le faire;
- dans la mesure où le Contenu que vous soumettez (ou autorisez à soumettre) à notre Service contient des marques de commerce ou d'autres marques ou noms protégés, vous avez le droit légal et l'autorité d'utiliser ces noms ou marques.

Vous accordez également à notre Groupe d'entreprises le droit de poursuivre en justice toute personne physique ou morale qui viole les droits de propriété intellectuelle dans, ou attribuables à, votre Contenu.

Vous reconnaissez et acceptez également que :

- notre Groupe d'entreprises peut choisir d'utiliser le nom que vous soumettez dans n'importe quel Contenu afin de vous attribuer le Contenu (par exemple, en indiquant votre prénom et votre ville de résidence sur un avis que vous envoyez) à sa discrétion raisonnable dans un format non identifiable. Ce contenu peut également être partagé avec les Fournisseurs de voyages;
- tout Contenu que vous soumettez (ou autorisez à soumettre) à notre Service n'est ni confidentiel ni exclusif;
- tout Contenu que vous soumettez (ou autorisez à soumettre) à notre Service n'est ni trompeur, ni mensonger, ni susceptible de tromper ou d'induire en erreur une personne;
- en nous soumettant des communications ou du Contenu, aucune relation confidentielle, fiduciaire, contractuelle implicite ou autre n'est créée entre vous et nous, sauf en vertu des présentes Conditions;
- vous êtes entièrement responsable de votre Contenu, et tout le Contenu que vous soumettez est conforme à nos Directives de contenu.

Dans la mesure du possible, si vous conservez des droits d'attribution, d'intégrité ou tout autre droit moral dans un Contenu, vous convenez de renoncer à votre droit de les faire valoir ou d'exiger que tout renseignement d'identification personnelle soit utilisé en relation avec le Contenu ou ses œuvres dérivées et acceptez de ne pas vous opposer à la publication, l'utilisation, la

modification, la suppression ou l’exploitation de votre Contenu par notre Groupe d’entreprises ou l’un de nos titulaires de licence.

Nous pouvons exercer nos droits (par exemple, l’utilisation, la publication, l’affichage, la suppression) sur toutes les Publications sans préavis.

Tous les Contenus sont soumis aux Directives de contenu. Pour en savoir plus, veuillez consulter les Directives de contenu.

Nous ne revendiquons aucun droit de propriété, d’affiliation ni de reconnaissance relativement à votre Contenu.

Article 10 – Avis et politique de propriété intellectuelle

Avis relatifs au droit d’auteur et aux marques de commerce

Tout le contenu de notre Service est protégé par © 2026 Hotels.com, L.P., une société d’Expedia Group. Tous droits réservés. Hotels.com et le logo Hotels.com sont des marques de commerce de Hotels.com, L.P. Les logos et noms des autres sociétés et produits mentionnés sur notre Service ou dans les présentes Conditions peuvent être des marques de commerce de leurs propriétaires respectifs. Nous ne sommes pas responsables du contenu des sites Web gérés par des parties tierces.

Notre Service et tout le contenu et l’information sur notre Service sont protégés par le droit d’auteur et d’autres droits de propriété intellectuelle applicables.

Dans 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 votre disposition sur notre Service pour vous permettre de traduire du contenu, comme les avis générés par les utilisateurs. L’outil Google® Translate utilise un processus automatisé pour traduire un texte, ce qui peut entraîner des imprécisions. Vous utilisez l’outil Google® Translate à vos propres risques. Nous ne promettons aucune assurance ou garantie quant à l’exactitude ou à l’exhaustivité des traductions fournies par l’outil Google® Translate.

Télécharger des renseignements à partir de notre Service

Vous vous engagez à respecter tous les avis, renseignements ou restrictions relatifs aux droits d’auteur contenus dans notre Service ou se rapportant à celui-ci.

Il est expressément interdit d’accéder à notre Service ou à tout contenu sur notre Service, de le copier ou de le stocker à des fins autres que votre usage personnel et non commercial (sauf en conformité avec une annonce valide) sans notre autorisation écrite préalable.

Notre Service peut contenir des liens menant vers des sites Web exploités par des parties tierces. De tels liens sont offerts uniquement à titre de référence. Nous n’exerçons aucun contrôle sur ces sites et ne sommes pas responsables de leur contenu ni de leur utilisation. L’intégration de tels liens n’implique en aucun cas notre appui quant à leur contenu ni notre association avec leurs exploitants.

Si vous avez connaissance d’une violation de notre marque, nous vous remercions de nous en aviser par courriel au TrademarkComplaints@expediagroup.com. Cette adresse courriel n’est utilisée que pour les communications relatives aux violations de marque.

Politiques relatives à la violation de la propriété intellectuelle et signalements

Nous respectons les droits de propriété intellectuelle d’autres personnes et ne tolérons pas l’affichage de Contenu sur notre Service qui enfreint les droits de propriété intellectuelle d’une personne.

Nous nous réservons le droit de mettre fin, dans des circonstances appropriées, à notre relation avec quiconque est à l’origine d’une violation répétée de la propriété intellectuelle de notre Service.

Nos produits et services, y compris les applications, les logiciels, les services Web et le contenu contenant des images, des textes et des vidéos, appartiennent à notre Groupe d’entreprises ou à des tiers qui nous ont donné la permission de les utiliser.

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 de commerce figurent sur notre page Signalements relatifs à la violation de la propriété intellectuelle.

Avis relatifs aux brevets

Un ou plusieurs brevets détenus par nous ou notre Groupe d'entreprises peuvent s'appliquer à notre Service et aux fonctionnalités et services qui y sont accessibles. Certaines parties de notre Service sont assujetties à la licence d'un ou de plusieurs brevets. Autres brevets en instance.

Médias sociaux et sites Web de tiers

Dans le présent article, « **Médias sociaux** » désigne les sites Web et les applications qui permettent aux voyageurs et aux Fournisseurs de voyages de créer et de partager du contenu ou de participer aux réseaux sociaux, notamment les sites Web et les applications comme X (anciennement Twitter), Meta, Facebook, Instagram, Snapchat, etc.

Si notre Service offre un service qui nous permet d'accéder à tout profil ou autre renseignement vous concernant que vous avez fourni à un site de Médias sociaux et que vous décidez d'utiliser cet outil ou ce service, vous reconnaissez et acceptez que :

- le renseignement ou le contenu qui fait partie de votre profil de site de Médias sociaux, que vous avez désigné comme « public » (ou une désignation semblable) (ce renseignement ou ce contenu étant appelé ici « **Contenu de Médias sociaux** »), peut être consulté et utilisé par nous dans le cadre de notre Service;
- le Contenu de Médias sociaux sera considéré comme du Contenu en vertu des présentes Conditions, et vous et nous aurons les mêmes droits et responsabilités que vous à l'égard de votre Contenu en vertu des présentes Conditions;
- dans le cas où le Contenu de Médias sociaux a été, pour quelque raison que ce soit, mal classé avec une désignation publique ou semblable, est autrement inexact ou n'est pas accepté par vous pour quelque raison que ce soit, vous acceptez de travailler avec le site de Médias sociaux pour apporter des changements ou résoudre tout différend et reconnaissez que nous ne serons pas en mesure de vous offrir des recours;
- l'utilisation de votre profil et de votre compte sur le site de Médias sociaux et avec celui-ci continuera d'être régie par les modalités et la politique de confidentialité de ce site de Médias sociaux.

Signaler des activités de fraude et d'escroquerie liées à la marque

Nous nous efforçons de garder une longueur d'avance sur les escrocs et de protéger l'expérience de voyage. Voici ce que notre service à la clientèle ne fera jamais :

- Demander une carte-cadeau en échange de services.
- Appeler ou envoyer un courriel pour demander les mots de passe de votre compte.
- Demander d'autres renseignements personnels non liés à un problème de service antérieur.
- Demander des virements ou des renseignements de paiement par message texte.

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

Pour d'autres conseils et renseignements sur la manière de reconnaître et de signaler des activités de fraude et d'escroquerie, veuillez consulter notre centre d'aide pour trouver des articles sur les arnaques par téléphone, les arnaques liées aux cartes-cadeaux et les arnaques par courriel (hameçonnage).

Article 11 – Logiciels disponibles sur notre Service

Logiciel

Tout logiciel pouvant être téléchargé à partir de notre Service ou d'une boutique d'applications mobiles (« **Logiciel** ») est une œuvre protégée par des droits d'auteur appartenant à notre Groupe d'entreprises ou à nos fournisseurs, ou est concédé sous licence pour une distribution publique. Votre utilisation de Logiciels est régie par les conditions du contrat de licence de l'utilisateur final, le cas échéant, qui accompagne le Logiciel (le « **Contrat de licence** »). Vous devez d'abord accepter le Contrat de licence pour pouvoir installer, télécharger ou utiliser tout Logiciel.

Pour tout Logiciel non accompagné d'un Contrat de licence, nous vous accordons une licence limitée, personnelle, non exclusive, non transférable et non sous-licenciable pour télécharger, installer et utiliser le Logiciel afin que vous puissiez utiliser notre Service conformément aux présentes Conditions d'utilisation, et uniquement à ces fins. Le Logiciel vous est fourni sans frais.

Tous les Logiciels (comme tous les éléments de codes HTML et les contrôles ActiveX, etc.) contenus sur notre Service sont la propriété de notre Groupe d'entreprises ou de nos fournisseurs, ou sont concédés sous licence pour une distribution publique. Tous les Logiciels sont protégés par les lois sur les droits d'auteur et par les dispositions du droit international. Toute reproduction ou redistribution du Logiciel est interdite par la loi, et peut entraîner des sanctions civiles et pénales sévères. Toute personne enfreignant cette interdiction peut faire l'objet de poursuites judiciaires.

Sans qu'il s'agisse d'une limitation de ce qui précède, la copie ou la reproduction du logiciel sur tout autre serveur ou à un autre emplacement en vue de sa reproduction ou redistribution ultérieure est expressément interdite. Le Logiciel est garanti, le cas échéant, uniquement dans la limite prévue par les conditions du Contrat de licence.

Conditions d'utilisation des cartes

Votre utilisation de la cartographie mise à votre disposition sur notre Service est régie par les Conditions d'utilisation de Google, la Politique d'utilisation acceptable de Google (en anglais), les Avis juridiques de Google (en anglais), les Règles de confidentialité de Google, ainsi que les Conditions d'utilisation de Microsoft (en anglais) et l'Énoncé de confidentialité de Microsoft. Google et Microsoft se réservent le droit de modifier leurs conditions d'utilisation et leur énoncé de confidentialité (le cas échéant) à tout moment, à leur entière discrétion.

Les géodonnées OpenStreetMap utilisées à des fins cartographiques sont protégées par les droits d'auteur (©) des contributeurs OpenStreetMap, et sont accessibles en vertu de l'Open Database Licence (ODbL).

Article 12 – Intelligence artificielle

Portée de l'utilisation 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 fournisseurs de services tiers ou utiliser des technologies fournies par des fournisseurs de services tiers ou utiliser de grands modèles de langage 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 Énoncé de confidentialité.

Notification des utilisateurs et transparence

Dans un souci de transparence, nous indiquerons clairement lorsque les utilisateurs interagissent directement avec un assistant ou une fonctionnalité optimisés par l'IA et nous fournirons des renseignements supplémentaires dans notre Énoncé de confidentialité.

Traitement et protection des données

Pour en savoir plus sur la manière dont nous traitons vos renseignements personnels lorsque nous utilisons l'IA et sur les options à votre disposition pour exercer vos droits, veuillez consulter notre Énoncé de confidentialité.

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 de contenu généré par l'IA est strictement interdite et peut entraîner des poursuites judiciaires.

Limitations et clauses de non-responsabilité

Bien que nous nous efforcions de fournir des renseignements précis et utiles, le contenu généré par l'IA est basé sur des algorithmes et ne reflète pas toujours les renseignements les plus récents ou ne tient pas compte de toutes les variables. Tous les renseignements et le contenu générés par ces outils d'IA sont fournis « tels quels » 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 confidentialité et vos renseignements personnels

Nous nous engageons à respecter la confidentialité, la vie privée et la sécurité des renseignements personnels qui nous sont confiés. Nous recueillerons et traiterons vos données personnelles conformément à notre Énoncé de confidentialité.

Pour en savoir plus sur la manière dont nous traitons vos données personnelles et comment exercer vos droits, veuillez consulter notre Énoncé de confidentialité.

Vous acceptez de protéger les renseignements personnels de tiers avec le même degré de soin que vous protégez vos propres renseignements confidentiels (en utilisant au moins une norme de diligence raisonnable) et, dans la mesure permise par la loi, vous assumez toute responsabilité pour le mauvais usage, la perte ou le transfert non autorisé de ces renseignements.

Article 13 – Programme de récompenses

Nos voyageurs peuvent participer à notre programme de fidélité gratuitement. Pour obtenir davantage de renseignements sur notre programme et ses avantages, veuillez consulter nos conditions d'utilisation en vigueur. Ces dernières sont incorporées par référence dans les présentes Conditions.

Vous deviendrez automatiquement un membre du programme de fidélité :

- vous créez un compte chez nous;
- (si vous avez déjà un compte chez nous et que vous n'êtes pas déjà membre du programme de fidélité), vous ouvrez une session dans votre compte.

Article 15 – Communiquer avec nous et effectuer des plaintes

Nous sommes à votre entière disposition pour toutes les questions ou plaintes que vous pourriez avoir concernant votre réservation.

Pour obtenir des réponses aux questions fréquemment posées ou pour communiquer avec nous au moyen de notre fonction de clavardage, veuillez consulter notre centre d'aide.

Nous fournissons également un soutien par téléphone :

417 521-0846 (tarif local)

1 417 521-0846 (depuis l'étranger; des frais d'appels internationaux peuvent s'appliquer).

Les plaintes en version papier doivent être envoyées soit :

• au Fournisseur de voyages qui assure le Service de voyage à l'adresse indiquée sur la page où vous effectuez votre réservation; ou

• à nous, à l'adresse ci-dessous :

Expedia, Inc.

1111 Expedia Group Way West

Seattle WA 98119

USA

Veuillez nous signaler ou signaler au Fournisseur de voyages tout problème rencontré avec le Service de voyage que vous avez réservé, si possible avant ou pendant votre voyage. Nous pourrons ainsi tenter de résoudre le problème dans les meilleurs délais et limiter les désagréments que vous pourriez subir. Si vous ne signalez pas un problème avant ou pendant votre voyage alors que cela aurait été possible, vous risquez de nous priver, ainsi que le Fournisseur de voyages, de la possibilité d'enquêter et de régler le problème pendant votre voyage. Cela pourrait avoir une incidence sur vos droits en vertu des présentes Conditions, notamment en réduisant toute indemnité due, potentiellement à zéro.

Si vous n'êtes pas en mesure de signaler un problème concernant le Service de voyage que vous avez réservé avant ou pendant votre voyage (par exemple, si le problème s'est produit au retour), veuillez nous le signaler ou le signaler au Fournisseur de voyages concerné dès que possible après votre voyage. Nous vous encourageons à signaler toute réclamation dans les 30 jours suivant votre voyage.

Article 16 – Généralités

Loi applicable et tribunal compétent

Notre Service est géré par une entité américaine et, sauf si la loi applicable l'interdit, les présentes Conditions sont régies par les lois de l'État de Washington, aux États-Unis.

Si vous agissez en tant que consommateur individuel et si les règlements obligatoires en matière de protection des consommateurs dans votre province ou territoire de résidence (y compris, le cas échéant, le Québec) contiennent des dispositions qui vous sont plus favorables, ces dispositions s'appliqueront indépendamment du choix de la loi de l'État de Washington. En tant que consommateur individuel, vous pouvez intenter toute procédure judiciaire relative aux présentes Conditions devant le tribunal compétent de votre lieu de résidence ou devant le tribunal compétent de notre lieu d'affaires dans le comté de King, dans l'État de Washington, aux États-Unis. Si vous agissez en tant qu'entreprise, vous acceptez de vous soumettre à la compétence exclusive des tribunaux du comté de King, dans l'État de Washington, aux États-Unis.

Assurance

À moins d'indication contraire, les prix affichés ne comprennent pas d'assurance voyage. Il vous est conseillé de souscrire à une assurance qui vous couvre dans le cas de certaines annulations et de certains risques (comme les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie). Vous êtes responsable de vérifier que toute police d'assurance à laquelle vous souscrivez couvre adéquatement vos besoins. Certains produits d'assurance voyage peuvent vous être présentés. Si tel est le cas, les détails du fournisseur d'assurance, les renseignements importants et les conditions d'utilisation seront affichés sur notre Service.

Défaut d'invocation

Notre défaut ou notre retard dans l’application d’une disposition des présentes Conditions d’utilisation n’annule pas notre droit d’appliquer la même disposition ou toute autre disposition des présentes Conditions par la suite.

Dispositions non applicables

Si une disposition (ou une partie d’une disposition) des présentes Conditions est jugée invalide, illégale ou non applicable par un tribunal ou une autre autorité compétente, cette disposition (ou une partie de celle-ci) sera, le cas échéant, réputée ne pas faire partie des présentes Conditions pour vous. Dans un tel cas, la validité et l’exercice des autres dispositions ne seront pas touchés.

Intégralité de l’entente

Les présentes Conditions constituent l’intégralité de l’entente entre vous et nous en ce qui concerne notre Service. Elles remplacent toutes les communications antérieures ou simultanées (qu’elles soient électroniques, verbales ou écrites) entre vous et nous relativement à notre Service.

Cession

Nous pourrions céder, sous-traiter ou déléguer des droits, des devoirs ou des obligations en vertu des présentes Conditions, sans que vous ne puissiez faire de même. Cependant, nous ne le ferons pas de manière à réduire les droits ou garanties que vous avez en vertu des présentes Conditions.

Droits des tiers

Sauf indication expresse dans les présentes Conditions, nous n’avons pas l’intention qu’une partie desdites Conditions soit appliquée par une personne qui ne fait pas partie des Conditions. Aucun consentement de tiers n’est requis pour une exonération, une modification ou une résiliation de toute partie des présentes Conditions. Ces Conditions ne donnent lieu à aucun droit en vertu de toute loi ou réglementation applicable en ce qui concerne les droits de tiers dans le but de faire respecter n’importe quelle partie de ces Conditions.

Maintien des obligations

Toute disposition des présentes Conditions, qui impose des obligations, expressément ou par sa nature, au-delà de la durée prévue ou de la résiliation des présentes Conditions, persistera après cette période d’expiration ou de résiliation.

Article 17 – Enregistrements

Enregistrements des services de voyage

Revendeur de voyage – Expedia, Inc. est un revendeur de voyages enregistré dans les États indiqués ci-dessous :

• Numéro d’enregistrement en Californie : 2029030-50

• Numéro d’enregistrement en Floride : ST-31901

• Numéro d’enregistrement à Hawaï : TAR-5461

• Numéro d’enregistrement à Washington : 601975803

L’enregistrement en tant que revendeur de voyages en Californie ne constitue pas l’approbation de l’État.

Hotels.com est représenté au Québec par Tour East Holidays (Canada) Inc., détenteur d’un permis du Québec. Pour les résidents du Québec, les prix incluent une contribution au FICAV (Fonds d’indemnisation des clients des agents de voyages). À la suite de l’avis du Bureau de la protection du consommateur, la contribution est annulée depuis le 1er janvier 2024.

Enregistrement fiscal auprès de l’État de New York

Les taxes de vente de l’État de New York et les taxes d’hébergement de la ville de New York, le cas échéant, doivent être payées pour votre séjour dans un hébergement. Pour les réservations à payer maintenant, le numéro d’enregistrement fiscal de vente de Travelscape, LLC dans la ville de New York est le 880392667, et son numéro d’enregistrement fiscal de séjour hôtelier dans la ville de New York est le 033960.

Veuillez cliquer sur les liens ci-dessous pour obtenir des renseignements supplémentaires (en anglais) :

Certification de l’État de New York

Certification de la ville de New York