

CONDITIONS D'UTILISATION

Dernière révision : 06/06/2022

Nos conditions

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.

Vous devez accepter les présentes Conditions pour pouvoir utiliser notre Service. 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 à tout moment, et votre utilisation future de notre Service suite à ces modifications est soumise à votre acceptation des Conditions mises à jour. Nous vous recommandons de sauvegarder ou d'imprimer une copie des présentes Conditions.

Dans ces Conditions :

- « **nous** », « **notre** » ou « **nos** » font référence à Vacationspot SL, une société de droit espagnol, au capital social de 60 102 €, ayant son siège social Calle Valentín Sanz nº 23, Planta 4, 38002 Santa Cruz de Tenerife (Espagne), enregistrée à Tenerife, Espagne, sous le numéro TF-46429. 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 professionnelle des agences de voyages : Hiscox SA — Hiscox France 38, Avenue de l'Opéra, 75002 Paris, France. Numéro d'immatriculation au Registre des opérateurs de voyages et de séjours en France auprès d'Atout France : IM099170002. Notre Service est hébergé par 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 Groupe de sociétés** » fait référence à nous ainsi qu'à nos filiales et sociétés affiliées ;
- « **Prestation de voyage liée** » a le sens défini à l'Article 6 (Prestations de voyage liées) ;
- « **nos Partenaires** » désigne tout site Web affilié, co-marqué ou lié par l'intermédiaire duquel notre Groupe de sociétés fournit du contenu ou un service ;
- « **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 ;
 - « **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. 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** » fait référence à vous, le voyageur, utilisant notre Service ou effectuant une réservation à l'aide de notre service.

Veillez lire les présentes Conditions attentivement.

Article 1 Règles et restrictions

Outre les présentes Conditions, d'autres conditions générales d'utilisation fournies par les Prestataires de voyage (telles que les conditions générales d'utilisation d'un hébergement) 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 remboursements, aux pénalités, 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 pouvez également perdre l'argent payé pour une telle réservation et nous ou le Prestataire de voyage pouvons débiter votre compte pour tous les frais que celui-ci ou nous aurions encourus à la suite d'une telle violation.

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 de 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, nous pouvons 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 ce cas, les Règles et restrictions sont les conditions générales d'utilisation fournies par le fournisseur sous-jacent (telles que les conditions générales d'utilisation d'un hébergement).

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 avez un compte chez nous, vous :
 - o protégerez les informations de votre compte ;
 - o serez responsable de toute utilisation de votre compte par vous-même ou d'autres personnes.
- si vous réservez pour d'autres personnes :

o vous obtiendrez leur autorisation avant d'agir en leur nom ;

o 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 ;

o 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, à tout moment, 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.

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 recherche, vous pouvez sélectionner comment classer vos résultats et utiliser les options de filtrage pour hiérarchiser les résultats en fonction de vos préférences, par exemple le prix, la note des voyageurs ou d'autres critères. Si vous décidez de ne pas utiliser ces fonctionnalités, notre classement par défaut, qui organise les résultats comme indiqué [ici](#), sera appliqué.

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

Redirection et services de réservation tiers

Si vous êtes redirigé de notre Service vers un service de réservation tiers pour effectuer une réservation de voyage, veuillez noter que toutes les réservations effectuées via un tel service de réservation le sont auprès du tiers et non de nous. Nous ne sommes pas responsables des réservations effectuées par le biais de services de réservation tiers et n'avons aucune responsabilité envers vous concernant de telles réservations, sauf si elles font partie d'une Prestation de voyage liée comme expliqué aux Articles 6 (Prestations de voyage liées) et 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](#).

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.

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, Arabie saoudite, 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 immatriculée en Australie
Brésil	Expedia do Brasil Agência de Viagens e Turismo

	Ltda.
Argentine, Chili, Colombie, Costa Rica, Équateur, Panama, Pérou, Salvador, Venezuela	Travelscape, LLC.
Canada	TPX Travel Canada ULC
Hong Kong	Travel Partner Exchange Hong Kong Limited
Inde	Hotels.com India Private Limited
Japon	Travel Partner Exchange Japan KK
Corée	Travel Partner Exchange Korea Co., Ltd.
Mexique	Expedia Mexico, S de R. L. de C.V.
Nouvelle-Zélande	Travel Partner Exchange New Zealand Ltd.
Singapour	Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd.
	Travel

Suisse	Partner Exchange Switzerland Limited
Royaume-Uni	Travel Partner Exchange UK Limited
États-Unis	Travelscape, LLC.

Nonobstant le droit applicable et le paragraphe sur la juridiction de l'Article 15 (Généralités), 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.

Informations de paiement stockées

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 de 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 :

1. 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
2. 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.

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. 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.

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 au moment du voyage. Ces taux sont fournis à titre indicatif uniquement, et notre Groupe de sociétés n'en garantit pas l'exactitude.

Fraude

Si une réservation ou un compte présente 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 pourrions vous demander des informations complémentaires.

Si nous concluons raisonnablement qu'une réservation ou un compte est associé à une fraude 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](#) 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 en [nous contactant](#).

Vous n'avez pas automatiquement le droit d'annuler ou de modifier une réservation, sauf si les Prestataires de voyage concernés vous y autorisent en vertu de leurs 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 dans la devise locale de l'hébergement ; 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 pourrions 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 lorsque cela est possible 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. 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.

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.

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 pour le même hébergement et 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, y compris (le cas échéant) par le biais d'organisations locales et nationales d'évaluation par étoiles, qui peuvent différer des normes de votre propre pays. Les avis des voyageurs affichés sur le site ne représentent ni ne promettent aucune caractéristique ou prestation particulière. Des informations supplémentaires sont disponibles dans la section « Présentation » ou « Équipements » de la page des détails de l'hébergement. Ces directives sont susceptibles de changer, et notre Groupe de sociétés et

nos Partenaires ne peuvent 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.

Prestations de voyage liées

Dans les présents Article 6 (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 une formule aux formules au titre de la Directive (EU) 2015/2302 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, la choix séparé 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 importante de la valeur combinée des services et ne sont pas commercialisés comme, ni ne représentent pas autrement, une caractéristique essentielle du voyage ou du séjour.

« **service de voyage** » désigne : (a) le transport de passagers ; (b) un hébergement qui ne fait pas intrinsèquement partie du transport de passagers et n'est pas utilisé à des fins résidentielles ; (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 ne faisant pas intrinsèquement partie 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 formules au titre de la Directive (EU) 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 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 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.

Locations 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 autres 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 informations sur le niveau de risque associé aux voyages vers des destinations internationales particulières via la ressource suivant : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>.

Santé

Les inoculations/vaccinations recommandées peuvent changer à tout moment. Avant votre départ, vous devez consulter votre médecin concernant les recommandations en vigueur. 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 recommandées ;
- de prendre tous les médicaments recommandés ; et
- de suivre tous les conseils médicaux concernant votre voyage.

Vous trouverez des conseils médicaux en ligne destinés aux voyageurs ici : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>. 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 l'entrée dans un pays en raison de votre conduite, y compris 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, même si vous ne quittez pas l'avion ou l'aéroport.

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.

Pour plus d'informations concernant les passeports, consultez le site suivant : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>.

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 introduisent de nouvelles exigences contraignant les compagnies aériennes à leur fournir les informations personnelles de tous les passagers à bord de leurs avions. Ces données seront collectées à l'aéroport au moment de l'enregistrement ou, dans certaines circonstances, lors de votre réservation. 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

Responsabilité relative aux Services de voyage

Vous avez droit à une indemnisation appropriée de notre part pour tout dommage que vous subissez suite à la non-fourniture ou à la fourniture insatisfaisante des Services 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 nous. Ces mêmes limitations et conditions s'appliquent à nous de la même manière que si elles s'appliquaient directement à nous. 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.

Nous bénéficierons 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, notre responsabilité 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 demandez une indemnisation ou une réduction de prix de notre part, nous pouvons déduire l'indemnisation ou la réduction de prix que vous recevez de la part de l'autre partie de celle payable par nous.

Sauf comme indiqué ci-dessus, ou en cas de décès, de blessures corporelles ou de dommages causés intentionnellement par nous ou par notre négligence, nous n'acceptons 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).

Sauf indication expresse dans les présentes Conditions :

- toutes les informations et tous les logiciels présentés via notre Service sont fournis sans aucune garantie ou condition d'aucune sorte. Cela inclut, mais sans s'y limiter, toutes les garanties et conditions implicites de qualité satisfaisante, de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de titre ou de non-contrefaçon ; et
- notre Groupe de sociétés et nos Partenaires rejettent toutes ces garanties et conditions.

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 ou nos Partenaires. Notre Groupe de sociétés et nos Partenaires rejettent, 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 nous ou nos Partenaires sont exempts de virus ou d'autres composants malveillants.

Sous réserve des limitations prévues par les présentes Conditions et dans toute la mesure permise par la loi, ni notre Groupe de sociétés ni nos Partenaires ne pourront être tenus pour responsables 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, en vertu des lois sur la protection des consommateurs ou tout autre cas, et même si notre Groupe de sociétés et nos Partenaires ont été informés 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,

et si notre responsabilité est établie, une telle responsabilité ne pourra en aucun cas dépasser, au total, une somme supérieure (a) au coût que vous avez payé pour les Services de voyage en question ou (b) à cent dollars américains (100,00 USD) ou le montant équivalent dans la devise locale si ce montant est supérieur au coût que vous avez payé.

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 et de nos Partenaires.

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, 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.

Dispositions générales

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).

Couverture

Vous vous engagez à défendre et couvrir notre Groupe de sociétés et nos Partenaires, ainsi que leurs cadres, administrateurs, employés et mandataires en cas de réclamation, de cause d'action, de demande, de recouvrement judiciaire, de perte, de demande de dommages-intérêts, d'amende, de pénalités ou d'autres frais ou dépenses de quelque sorte et de quelque nature que ce soit (« **Pertes** »), y compris, mais sans s'y limiter, les frais comptables et de justice raisonnables, provenant de tierces parties et résultant :

- d'un manquement de votre part aux présentes Conditions ou aux documents mentionnés dans les présentes ;
- de la violation d'une loi ou des droits d'une tierce partie par vous ; ou
- de votre utilisation de notre Service,

dans la mesure où ces Pertes ne sont pas directement causées par les actions de notre Groupe de sociétés ou de nos Partenaires (selon le cas).

Article 9 Avis, commentaires et photos

En envoyant du contenu à notre Service par e-mail, par le biais de publications ou autrement, y compris des avis de voyageurs sur les hébergements, des photos, des vidéos, des questions, des commentaires, des suggestions, des idées ou similaires contenus dans les soumissions (collectivement les « **Soumissions** »), vous :

- confirmez que toutes vos Soumissions sont votre création originale et que vous avez et conserverez tous les droits nécessaires pour nous permettre d'utiliser les Soumissions comme indiqué dans les présentes Conditions ; et
- accordez à notre Groupe de sociétés et à nos Partenaires, dans la mesure permise par la loi, un droit non exclusif, gratuit, perpétuel, cessible, irrévocable et pouvant être entièrement offert en sous-licence via un droit à plusieurs niveaux 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 ces Soumissions dans le monde entier et sur tous les supports, actuellement connus ou conçus ultérieurement.

Vous reconnaissez et acceptez également que notre Groupe de sociétés et nos Partenaires peuvent choisir d'utiliser le nom que vous soumettez avec cette soumission pour attribuer vos Soumissions (par exemple, en indiquant votre prénom et votre ville natale sur un avis que vous soumettez) à notre discrétion dans un format non identifiable. Ces Soumissions peuvent également être partagées avec les Prestataires de voyage.

Vous accordez également à notre Groupe de sociétés le droit de poursuivre en justice toute personne physique ou morale portant atteinte à vos droits ou à ceux de notre Groupe de sociétés dans les Soumissions.

Les Soumissions ne sont pas confidentielles et sont non propriétaires.

Si possible, vous renoncez expressément à tous les « droits moraux » (y compris les droits d'attribution ou d'intégrité) éventuellement attachés à vos Soumissions. Vous vous engagez à ne pas vous opposer à la publication, l'utilisation, la modification, la suppression ou l'exploitation de vos Soumissions par notre Groupe de sociétés ou nos Partenaires ou l'un quelconque de nos titulaires de licence.

Vous êtes entièrement responsable du contenu de vos Soumissions. Vous n'êtes pas autorisé à publier ou transmettre vers ou depuis notre Service et vous convenez que les Soumissions que vous envoyez ne contiennent aucun contenu :

- illicite, menaçant, calomnieux, diffamatoire, obscène, pornographique ou portant atteinte aux droits de la personnalité ou à la vie privée ou enfreignant toute autre loi ;
- commercial (tel que la sollicitation de fonds, la publicité ou la commercialisation de tout bien ou service, etc.) ;

- portant atteinte aux droits d'auteur, droits de marque ou de brevet ou tout autre droit de propriété d'un tiers, ou détournant ou enfreignant ces droits ; ou
- répréhensible pour des raisons d'intérêt public, de moralité publique, d'ordre public, de sécurité publique ou de concorde nationale.

Vous serez exclusivement responsable de tout dommage résultant du non-respect des règles ci-dessus, ou de tout autre préjudice résultant de la publication par vous de Soumissions sur notre Service.

Si vous envoyez plus d'une Soumission pour un même hébergement, seule la Soumission la plus récente pourra être utilisée.

Toutes les Soumissions doivent également respecter les directives suivantes, ainsi que toute autre directive qui pourra être portée à votre attention lors du processus de soumission de contenu :

- Porter sur le thème concerné : toutes les Soumissions doivent être pertinentes pour l'hébergement, le service de restauration, le lieu ou l'expérience de voyage générale.
- Être des originaux : vous pouvez envoyer uniquement vos propres avis, photos et autres contenus. Ne soumettez aucun contenu provenant d'une autre source (personnelle ou commerciale).
- Ne pas être à caractère commercial : les Soumissions ne doivent pas contenir de marques commerciales de tiers, de logos, de marques, de photos de célébrités ou d'autres personnes reconnaissables, de contenu promotionnel ni tout autre contenu destiné à un usage commercial.
- Aucun fichier préjudicible : les Soumissions ne doivent pas contenir de virus ou d'autres codes malveillants visant à ou susceptibles d'endommager nos systèmes et/ou ceux qui les utilisent. Les commentaires contenant des balises HTML ou des URL ne seront pas formatés correctement sur notre site.
- Photos : les images doivent être au format BMP, PNG, GIF ou JPEG avec une taille de fichier de 5 Mo maximum.

Nous ne revendiquons aucune propriété concernant vos Soumissions et ne prétendons à aucune approbation ou association avec ces Soumissions.

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 ©2022 Hotels.com, LP, 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 dans les présentes 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.

L'outil Google® Translate est mis à disposition via notre Service pour vous permettre de traduire du contenu, tel que les 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.

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 nous attendons de nos fournisseurs, partenaires et utilisateurs (collectivement les « **Utilisateurs** ») qu'ils fassent de même. Nous avons pour politique d'interdire aux Utilisateurs de publier du contenu qui enfreint les droits d'auteur, les droits de marque déposée ou d'autres droits de propriété intellectuelle d'autrui et, si les circonstances l'exigent, nous résilierons le compte des Utilisateurs contrevenant de façon répétée à ces droits. Vous trouverez les exigences et les instructions relatives au dépôt de plaintes concernant les droits d'auteur et les marques commerciales dans les « **Plaintes et formulaires pour infraction aux droits de propriété intellectuelle** » situés [ici](#).

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.

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 (« **Logiciels** ») est l'œuvre protégée par droit d'auteur de notre Groupe de sociétés ou de nos fournisseurs respectifs. 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, à nos Partenaires ou à nos fournisseurs respectifs. 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 par vous des cartes disponibles sur notre Service est régie par les conditions générales d'utilisation et les déclarations sur la protection des données de Microsoft et de Google. Microsoft et Google se réservent le droit de modifier leurs conditions générales d'utilisation et leurs déclarations sur la protection des données à tout moment, à leur entière discrétion. Pour obtenir des informations complémentaires, cliquez ci-dessous :

<https://privacy.microsoft.com/fr-fr/privacystatement>

<http://www.microsoft.com/maps/assets/docs/terms.aspx>

<http://www.google.com/privacy/privacy-policy.html>

http://www.google.com/enterprise/earthmaps/legal/us/maps_AUP.html

https://maps.google.com/help/legalnotices_maps/

http://maps.google.com/help/terms_maps.html

Les données géospatiales OpenStreetMap utilisées dans les cartes proviennent des contributeurs © OpenStreetMap et sont disponibles sous la licence [Open Database License \(ODbL\)](#).

Article 12 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.

Pour comprendre nos pratiques, veuillez consulter notre [Déclaration sur la protection des données](#) actuelle, qui régit également votre utilisation de notre

Service et est incorporée par renvoi aux présentes Conditions.

Article 13 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 :

- vous créez un compte ; ou
- si vous avez déjà un compte et que vous n'êtes pas déjà membre, lorsque vous vous connectez à votre compte ou utilisez notre Service.

Article 14 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.

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.

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 voyagesFR@chat.hotels.com.

Perte, vol ou dommage

Les réclamations relatives à la perte, au vol ou au dommage causé aux bagages, vêtements ou effets personnels en dehors de votre contrôle lors de votre séjour devront être adressées au Prestataire de voyage concerné (tel que 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 nous permet de prendre les dispositions nécessaires pour résoudre le problème et tenter de limiter les dommages que vous avez subis. 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. Cela peut affecter vos droits en vertu des présentes Conditions, y compris réduire toute indemnisation due, potentiellement à zéro.

Après le voyage

Pour faire une réclamation après le voyage, veuillez nous contacter [ici](#).

Nous vous encourageons à faire 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 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 (<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, 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

Par ailleurs, la Plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne est disponible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/odr>

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. L'utilisation de notre Service est interdite dans toute juridiction ne donnant pas effet à toutes les dispositions des présentes Conditions y compris, sans limitation, le présent paragraphe.

Assurance

Sauf indication contraire, les prix affichés ne comprennent pas l'assurance voyage. Nous vous recommandons de souscrire une assurance qui couvre 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. Certains produits d'assurance voyage peuvent vous être proposés. Si tel est le cas, le détail de l'assureur, les informations clés pertinentes et les conditions générales d'utilisation seront affichés 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.

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 16 Enregistrements

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 Hotels.com, L.P. est 752942061 et son numéro d'enregistrement aux fins de la taxe de séjour de la ville de New York est 033984.

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 Formules au titre de la Directive (EU) 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

réserve sous 24 heures après avoir reçu la confirmation de réserve 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 (Tel: +31 103120666, Email: 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.

— Vous trouverez la Directive (EU) 2015/2302 telle que transposée dans le droit national [ici](#).

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 : email du Service Clients : voyagesFR@chat.hotels.com ou en appelant le 01 57 32 38 73 (disponible tous les jours de 08.00 - 22.00 heures) (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 (Prix d'un appel local).
- 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, vous pouvez résoudre le contrat. Si nous nous réservons le droit d'augmenter le prix, vous avez droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

- Vous pouvez résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés 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 résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

- En outre, vous pouvez, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution 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 résoudre le contrat sans payer de frais de résolution 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 insolvable, les montants versés seront remboursés. Si nous devenons insolvable 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 vous sont refusés en raison de notre insolvabilité aux coordonnées suivantes (Tel: +31 103120666, Email: ippclaims@nl.sedgwick.com).

— Vous trouverez la Directive (EU) 2015/2302 telle que transposée dans le droit national [ici](#).