

« Comment fonctionne Notre Site »

Les termes en majuscules sont tels que définis dans nos [<Conditions d'utilisation>](#), et « nous », « notre » ou « nos » désigne Travelscape LLC, sise 5000 W. Kearney Street, Springfield, Mo. 65803, USA. . Garantie financière par : Liberty Mutual Insurance Europe SE - 5-7 rue Léon Laval, L-3372, Leudelange, Luxembourg, tél. : +31103120666, e-mail : ippclaims@nl.sedgwick.com. Assurance responsabilité civile professionnelle des agences de voyages : XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch, 75017 Paris, France. Notre 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).

Afin que leurs Services de voyage soient publiés sur notre Service et apparaissent dans les résultats de recherche, les Prestataires de voyage doivent soit conclure un accord direct avec nous pour l'offre de leurs Services de voyage sur notre Service, soit les mettre à notre disposition, par exemple en concluant des accords de distribution avec des tiers.

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

Produits et services présentés sur notre Service

Les Services de voyage sur notre Service sont proposés par des Prestataires de voyage. Les Prestataires de voyage peuvent être des particuliers agissant de consommateur à consommateur (comme un propriétaire proposant son hébergement à la location de courte durée) ou des professionnels agissant d'entreprise à consommateur (comme des hôteliers, des compagnies aériennes ou des agences de location de voitures). Sur notre Service, nous mentionnons « hôte privé » ou « fournisseur privé » sur les annonces lorsque le Prestataire de voyage nous a informés qu'il agit à titre individuel (non professionnel).

Si vous concluez un accord avec un particulier de consommateur à consommateur, veuillez noter que le droit de la consommation ne s'appliquera pas à votre contrat avec le Prestataire de voyage. Le Prestataire de voyage est exclusivement responsable de la détermination de son statut de consommateur ou d'entreprise et des déclarations qu'il formule concernant son statut.

Les offres présentées sur notre Service sont dynamiques et mises à jour en permanence (pour y inclure de nouveaux Services de voyage, des tarifs actualisés, des disponibilités actualisées, du contenu actualisé, etc.). Les Prestataires de voyage nous envoient des offres mises à jour pour chaque Service de voyage concerné.

Tarifs et paiement

Dans certains pays, lorsque le paiement est prélevé au moment de la réservation, nous pouvons être le Prestataire de voyage aux fins de mettre le Service de voyage à votre disposition, y compris, mais sans s'y limiter, les Services de voyage fournis dans l'Union européenne en vertu des articles 28 et 306-310 de la directive principale de l'UE en matière de TVA [2006/112/CE] et

de toute législation nationale équivalente dans n'importe quel pays. Dans de tels cas, les Règles et Restrictions sont les conditions générales fournies par le fournisseur sous-jacent (par exemple, les conditions de transport d'une compagnie aérienne, les conditions générales d'un hébergement, le contrat de location d'une agence de location de voitures, etc.)

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

Assurances et garanties

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

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

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

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

Commission des Prestataires de voyage répertoriés et impact sur le classement

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

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

Règlement des litiges

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

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

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

Perte, vol ou dommage

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

Pendant votre séjour

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

1. [nous contacter ici](#) ou nous appeler au 01 57 32 38 73; ou
2. contacter le Prestataire de voyage concerné si le problème est survenu lors du voyage aller ou retour.

Cette mesure permettra de prendre les dispositions nécessaires pour résoudre le problème et tenter de limiter les dommages que vous pourriez subir. Si vous ne signalez pas de problèmes pendant votre séjour, cela peut nous priver, ainsi que le Prestataire de voyage, de la possibilité d'enquêter et de résoudre votre problème pendant votre séjour. Cela peut affecter vos droits en vertu des présentes Conditions, et notamment réduire toute indemnisation due, potentiellement à zéro.

Après le voyage

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

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

Réclamation au format papier

Les réclamations au format papier doivent être adressées :

- au Prestataire de voyage qui fournit le Service de voyage, à l'adresse indiquée dans ses Règles et Restrictions ; ou
- à nous, à l'adresse ci-dessous :

Hotels.com, L.P.

5400 LBJ Freeway

Suite 500

Dallas

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

Résolution extrajudiciaire des différends

Veillez noter qu'en cas de litige entre vous et nous, vous disposez d'un recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre mesure alternative de résolution des différends, telle que définie par la loi française et notamment les articles 1528 et suivants du Code de procédure civile.

Le médiateur de la consommation dont nous dépendons est le médiateur Tourisme et Voyage (<<http://www.mtv.travel/>>). Après avoir introduit une réclamation écrite auprès de notre service des réclamations, et sous réserve que vous n'ayez pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, vous pouvez adresser votre réclamation au médiateur Tourisme et Voyage, dans les conditions et selon les modalités précisées sur le site internet du médiateur. Vous pouvez contacter le médiateur Tourisme et Voyage ici :

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17

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

Classement des résultats de vos recherches

De nombreuses options de voyage sont disponibles sur nos sites et nous souhaitons rendre vos résultats de recherche aussi pertinents que possible. C'est pourquoi nous mettons à votre disposition de nombreux outils pour vous aider dans la recherche et l'organisation de votre voyage.

Notre site Web utilise des algorithmes complexes et dynamiques afin de vous présenter des résultats de recherche organisés de manière efficace.

Sur la page de résultats de la recherche, vous pouvez sélectionner les paramètres de tri des résultats affichés et vous pouvez également utiliser des filtres pour ne voir que les résultats de la recherche qui répondent à vos préférences. Si vous décidez de ne pas utiliser ces fonctionnalités, notre classement par défaut sera appliqué, qui organise les résultats comme suit :

Vols

- Les résultats sont classés par ordre de prix croissant. Lorsque deux vols sont au même prix, le vol le plus court est affiché en premier.

Hébergement

- Apparaissent en tête des résultats les offres les plus pertinentes et compétitives en fonction de différents facteurs, comme le prix proposé par l'hébergement par rapport à ses prix historiques, les notes des avis voyageurs, le nombre d'avis voyageurs, le nombre de réservations jusqu'à ce jour et la localisation (par rapport à la destination recherchée).
- Les résultats sont ensuite organisés selon les facteurs de satisfaction des voyageurs, y compris le nombre et la qualité des photos et des informations présentées concernant les hébergements, le nombre de relogements de voyageurs et le nombre de remboursements faisant suite à une réclamation sur le séjour, la disponibilité de l'hébergement sur nos sites et la compétitivité globale du prix pour nos voyageurs.

- De plus, le montant que nous percevons (par exemple, la commission de séjour ou de réservation) lorsque vous effectuez une réservation dans un hébergement - et que vous la finalisez - est l'un des facteurs pris en considération pour déterminer l'ordre d'affichage des hébergements proposant des offres similaires dans les résultats de recherche. La rémunération qui nous est versée est une reconnaissance du travail que nous avons effectué pour répertorier l'hébergement sur notre site et pour faciliter la réservation et votre séjour dans l'hébergement. Lorsque plusieurs hébergements présentent des offres similaires, celui qui nous permet de percevoir la compensation la plus importante apparaît plus haut dans les résultats de recherche par rapport à ceux nous offrant une compensation moindre.

Voitures

- Le classement des résultats tient compte du prix et d'autres facteurs comme le nombre de réservations pour une offre spécifique jusqu'à ce jour, les notes des clients, le type ou la catégorie de la voiture et le lieu de prise en charge en fonction de votre lieu d'arrivée.

Croisières

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

Activités

- Les résultats sont classés selon différents facteurs comme les prix, les expériences les plus recherchées, la localisation (y compris la distance par rapport aux options d'hébergement), les avis voyageurs et la recherche locale. En outre, le nombre de réservations jusqu'à ce jour et la compensation que nous percevons sur les réservations peuvent également être pris en compte.

Recherches combinées et formules séjour

- Les résultats sont classés selon les critères repris ci-dessus pour chaque élément.

Si vous sélectionnez une **option d'ordre de tri** spécifique comme le prix, les offres, les avis voyageurs, la catégorie de l'hébergement ou la note d'évaluation, la distance par rapport au centre-ville, etc., la liste des résultats sera triée en fonction des priorités sélectionnées, sur la base des facteurs décrits ci-dessus correspondant à votre recherche. Ce qui précède vaut également pour certaines pages qui mettent en avant des offres dans une destination ou pour un style d'hébergement, etc.

Si vous appliquez un **filtre**, la liste de résultats sera présentée selon les facteurs décrits ci-dessus correspondant à votre recherche, filtrés selon les fonctionnalités et services spécifiques sélectionnés.

Nous mettons constamment à jour nos systèmes et testons de nouvelles manières d'affiner vos résultats afin qu'ils soient aussi pertinents que possible et répondent à vos besoins.