

Imprimer / Sauvegarder

2019-11-15 13:58:23

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE

## Contenu

- [Code de bonnes pratiques](#)
- [Introduction - Conditions générales :](#)
- Conditions générales :
  0. [Définitions](#)
  1. [Étendue et définition de notre service](#)
  2. [Tarifs, tarifs barrés et « Nous ajustons nos tarifs ! »](#)
  3. [Confidentialité des informations et cookies](#)
  4. [Gratuit pour les consommateurs, seuls les Fournisseurs de Voyage paient !](#)
  5. [Carte de crédit ou virement bancaire](#)
  6. [Prépaiement, annulation, non-présentation et informations importantes](#)
  7. [Correspondances et communications \(futures\)](#)
  8. [Classement, programme de partenariat Établissements Préférés, étoiles et commentaires clients](#)
  9. [Limitation de responsabilité](#)
  10. [Droits de propriété intellectuelle](#)
  11. [Lois en vigueur, juridiction et règlement des litiges](#)
  12. [À propos de Booking.com et des bureaux locaux](#)

## Code de bonnes pratiques

Nous avons pour mission de permettre aux voyageurs de vivre des expériences dans le monde entier, en proposant les meilleurs hébergements et attractions pour un séjour des plus confortables. Afin d'atteindre cet objectif, nous suivons ces bonnes pratiques :

- Nous souhaitons que votre expérience soit optimale : nous vous proposons ainsi notre Plateforme et notre Service Clients dans plus de 40 langues
- Nous vous permettons d'explorer le monde : grâce à plus de 1,5 million d'établissements, du luxueux (luxueux) au fonctionnel, répondant à vos besoins, qu'il s'agisse d'un hôtel, d'un motel, d'une auberge de jeunesse ou encore d'un B&B... partout dans le monde
- Nous mettons à votre disposition des attractions et autres Fournisseurs de Voyage
- Nous pouvons faciliter le paiement de tous frais (d'accès), achat ou location d'un produit et d'un service de Voyage utilisant notre service de paiement
- Nous vous assistons (24h/24 et 7j/7) : nos centres de Service Clients sont là pour vous 24-7-365-40+
- Nous sommes à votre écoute : notre Plateforme constitue un produit pratique qui correspond à VOS (celles des utilisateurs) préférences
- Nous vous laissons vous exprimer : nous affichons des commentaires non censurés (de clients qui ont réellement séjourné)
- Nous vous promettons un site Internet informatif et facile à utiliser, qui garantit les meilleurs tarifs disponibles
- Nous ajustons nos tarifs !

## **Introduction - Conditions générales :**

Les présentes conditions générales d'utilisation, qui sont susceptibles d'être modifiées de façon ponctuelle, s'appliquent à tous nos services, directement ou indirectement (fournis par nos distributeurs) en ligne, via des appareils mobiles, par e-mail ou par téléphone. En accédant à notre site Internet (mobile) ou à toute autre application via une plateforme (ci-après dénommés collectivement la « Plateforme »), et/ou en y effectuant une réservation, vous déclarez avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et de notre charte de confidentialité, en comprendre la portée et les accepter.

Les présentes pages, leur contenu et leur infrastructure, ainsi que le service de réservation en ligne (y compris la facilitation du service de paiement) fournis par

nous via le présent site Internet appartiennent à, sont gérés par et sont fournis par Booking.com B.V. Ils sont mis à votre disposition uniquement pour un usage personnel et non commercial (B2C), qui demeure soumis aux conditions générales d'utilisation établies ci-dessous. Notre relation avec les Fournisseurs de Voyage est régie par des conditions générales séparées qui régissent la relation commerciale (B2B) que nous avons avec chaque Fournisseur de Voyage. Tout Fournisseur de Voyage agit de façon professionnelle envers Booking.com lorsqu'il s'agit de rendre leur produit ou service disponible sur ou via Booking.com (à la fois dans le cadre de ses relations commerciales « B2B » et de ses relations non commerciales « B2C »). Veuillez noter que les Fournisseurs de Voyage peuvent détenir, déclarer applicables et nécessiter (l'acceptation de) leurs propres conditions générales (de prestation, d'expédition, de transport, d'utilisation) et règles de la maison pour l'utilisation, l'accès et la consommation du Voyage (qui pourrait comprendre certaines exclusions et limitations de responsabilité).

## Définitions

« Booking.com », « nous » ou « notre/nos » désigne Booking.com B.V., une société privée à responsabilité limitée enregistrée aux Pays-Bas à cette adresse : Herengracht 597, 1017 CE, Amsterdam, Pays-Bas. « Plateforme » désigne le site Internet (mobile) et l'application sur lesquels le Service de Voyage est disponible, détenu, contrôlé, géré, alimenté et/ou hébergé par Booking.com. « Voyage » désigne les différents produits et services de voyage que vous pouvez commander, acquérir, acheter, payer, louer, fournir, réserver, associer ou consommer auprès du Fournisseur de Voyage.

« Fournisseur de Voyage » désigne le fournisseur de l'hébergement (par ex. l'hôtel, le motel, l'appartement, la chambre d'hôtes), des parcs (d'attractions), musées, visites touristiques, excursions en bateau, à pied ou en car, transferts), le tour-opérateur, les assurances et tout autre produit ou service lié au voyage rendu disponible de temps à autre sur la Plateforme pour une Réservation de Voyage (B2B ou B2C).

« Service de Voyage » désigne le service de commande, d'achat, de paiement (facilité) ou de réservation en ligne des différents produits et services proposés ou rendus disponibles de temps à autre par les Fournisseurs de Voyages sur la Plateforme Booking.com.

« Réservation de Voyage » désigne la commande, l'achat, le paiement ou la réservation d'un Voyage.

# 1. Étendue et définition de notre service

À travers cette Plateforme, nous (Booking.com B.V. et ses partenaires (de distribution) affiliés) fournissons un portail en ligne grâce auquel les Fournisseurs de Voyage peuvent proposer leurs produits et services à la commande, à l'achat, à la réservation ou à l'emploi, dans le cadre de leur étendue commerciale (par ex., B2B ou B2C), et grâce auquel les visiteurs de la Plateforme peuvent consulter, rechercher ou comparer les produits et services concernés et passer une commande, réserver ou encore effectuer un achat ou un paiement (pour le Service de Voyage choisi). En utilisant le Service de Voyage (par ex., en effectuant une Réservation de Voyage par l'intermédiaire du Service de Voyage), vous vous engagez dans une relation contractuelle directe avec le Fournisseur de Voyage auprès duquel vous avez effectué une réservation ou acheté un produit ou service (le cas échéant). À partir du moment où vous effectuez une Réservation de Voyage, nous agissons uniquement en qualité d'intermédiaire entre vous et le Fournisseur de Voyage, en transmettant les détails de votre réservation au(x) Fournisseur(s) de Voyage concerné(s) et en vous envoyant un e-mail de confirmation pour et au nom du Fournisseur de Voyage. Booking.com ne (re)vend, loue ou propose aucun produit ou service (de voyage).

Lors de la prestation de notre Service de Voyage, les informations que nous communiquons se fondent sur les informations que nous donnent les Fournisseurs de Voyage. Les Fournisseurs de Voyage qui proposent et promeuvent leurs produits et services de Voyage sur la Plateforme se voient donc donner l'accès à notre système ainsi qu'à notre extranet, grâce auquel ils détiennent l'entière responsabilité d'actualiser tous leurs tarifs/frais/prix, disponibilités, conditions et autres informations importantes affichées sur notre Plateforme. Bien que nous nous efforcions de fournir un Service de Voyage de qualité, nous ne pouvons ni vérifier, ni garantir l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité des informations, et nous ne pouvons être tenus pour responsables d'aucune erreur (erreur manifeste ou faute typographique) ni interruption de service (due à une défaillance technique, qu'elle soit temporaire et/ou partielle ou qu'il s'agisse d'une panne, réparation, mise à jour, amélioration ou maintenance de notre Plateforme ou autre), d'aucune information imprécise, trompeuse ou erronée, ou bien d'un quelconque manque d'information. Chaque Fournisseur de Voyage demeure responsable à tout moment du caractère précis, complet et exact des informations (descriptives) qui le concernent et qui sont affichées sur notre Plateforme, y compris de ses tarifs/frais/prix, conditions et disponibilités. Notre Plateforme ne constitue pas et ne doit pas être considérée comme une quelconque forme de recommandation ou d'approbation de la qualité, du niveau de service ou du classement de chaque Fournisseur de Voyage (ou de ses équipements, attractions, véhicules, produits ou

services principaux et secondaires) proposé aux visiteurs, sauf indication contraire explicitement indiquée.

Notre Service de Voyage est uniquement disponible pour une utilisation privée et non commerciale. Vous ne pouvez donc pas revendre, utiliser, copier, surveiller (par exemple, par le biais d'un robot d'indexation ou de captures de données d'écran), afficher, télécharger, reproduire ou établir des liens profonds vers tout contenu ou toute information, réservation, tout logiciel, billet et/ou tous produits ou services disponibles sur notre Plateforme dans le cadre d'une activité ou d'un objectif commercial ou concurrentiel.

## **2. Tarifs, tarifs barrés et « Nous ajustons nos tarifs ! »**

Les tarifs proposés par les Fournisseurs de Voyage sur notre Plateforme sont très compétitifs. Tous les tarifs affichés pour votre séjour comprennent la TVA, les taxes de vente (soumises à modification) et les frais, sauf mention contraire sur notre Plateforme ou sur l'e-mail de confirmation de réservation/le billet. Les tarifs des billets sont indiqués par personne ou par groupe et sont soumis à validité ou expiration comme précisé sur le billet, le cas échéant. Les frais et taxes applicables (y compris la taxe de séjour/touristique) peuvent être facturés par le Fournisseur de Voyage en cas de non-présentation ou d'annulation.

Des tarifs inférieurs sont parfois disponibles sur notre Plateforme à certaines dates pour un séjour, produit ou service donné. Cependant, ces tarifs inférieurs proposés par les Fournisseurs de Voyage peuvent être soumis à des conditions et à des restrictions spécifiques, notamment en ce qui concerne les conditions d'annulation et de non-remboursement. Veuillez consulter avec attention les informations sur le produit, le service ou la réservation concerné(e) pour prendre connaissance desdites conditions avant d'effectuer votre réservation.

Le tarif barré indiqué pour les hébergements est le troisième tarif le plus élevé pratiqué par le Fournisseur de Voyage, prenant en compte les mêmes conditions de réservation ou d'achat 15 jours avant et 15 jours après la date d'arrivée ou la date de consommation du produit. Si la date d'arrivée ou de consommation est dans moins de 15 jours à compter d'aujourd'hui, nous prendrons en compte le nombre de jours correspondants après la date d'arrivée ou de consommation pour atteindre 30 jours au total.

Nous souhaitons vous faire bénéficier du meilleur tarif possible pour le produit ou service de votre choix. Après avoir réservé un produit ou un service sur notre Plateforme, si vous trouvez sur Internet, à un tarif inférieur, le même produit ou

service aux mêmes conditions de Voyage, nous prenons en charge la différence entre le tarif affiché sur notre site et le tarif inférieur constaté sur un site concurrent, conformément aux conditions d'application de notre politique **[Nous ajustons nos tarifs !](#)**. Cet engagement « Nous ajustons nos tarifs ! » ne s'applique pas à des produits et services non liés à des hébergements.

Veillez noter que le convertisseur de devises n'apparaît sur notre site qu'à titre indicatif. Il n'est en aucun cas représentatif des taux de change en vigueur au moment de la réservation.

Les erreurs évidentes (y compris les erreurs typographiques) ne sont pas exécutoires.

Toutes les offres spéciales et promotions sont indiquées comme telles. Si elles ne sont pas indiquées comme telles, vous ne pouvez vous prévaloir d'aucun droit en cas d'erreur manifeste.

### **3. Confidentialité des informations et cookies**

Booking.com respecte vos données personnelles. Veuillez consulter notre **page Confidentialité et Cookies** pour de plus amples informations.

### **4. Gratuit pour les consommateurs, seuls les Fournisseurs de Voyage paient !**

Sauf mention contraire, notre service est gratuit pour les consommateurs car, à la différence de nombreuses autres sociétés, nous ne vous facturerons pas pour notre Service de Voyage et nous n'ajouterons aucun frais supplémentaires (de réservation) au tarif. Vous paierez le montant correspondant tel qu'indiqué sur la Réservation de Voyage (plus, dans la mesure où ils ne sont pas compris dans le tarif, les taxes, impôts et frais applicables, le cas échéant) au Fournisseur de Voyage.

Les Fournisseurs de Voyage paient une commission (correspondant à un petit pourcentage du prix du produit (par ex. le tarif de l'hébergement)) à Booking.com, versée après que le client a consommé le service ou le produit du Fournisseur de Voyage ou après que le client a séjourné chez (et payé) l'hébergeur. Les Fournisseurs de Voyage peuvent améliorer leur classement dans les résultats de recherche en augmentant leur commission (Accélérateur de visibilité). L'utilisation de l'Accélérateur de visibilité (en augmentant la commission en contrepartie d'une meilleure position dans le classement) se fait à la discrétion de chaque Fournisseur de Voyage, de temps à autre et selon le produit offert. L'algorithme du

classement prendra en compte l'augmentation de la commission lorsqu'il déterminera le Classement par Défaut. Les partenaires préférés paient une commission plus élevée en échange d'une meilleure position dans le classement.

Seuls les Fournisseurs de Voyage ayant une relation commerciale avec Booking.com (dans le cadre d'un accord) seront rendus disponibles sur la Plateforme (pour la promotion de leur produit B2B et/ou B2C). Booking.com n'est pas une plateforme ouverte (comme Amazon ou eBay) sur laquelle les utilisateurs finaux peuvent rendre leur produit disponible (il ne s'agit pas d'une plateforme C2C). Booking.com ne permet pas aux parties non professionnelles de proposer ou de vendre leurs produits sur ou via Booking.com.

## 5. Carte de crédit ou virement bancaire

Si applicable et disponible, certains Fournisseurs de Voyage offrent la possibilité que les Réservations de Voyage soient payées (en totalité ou partiellement, selon les conditions de paiement du Fournisseur de Voyage) au Fournisseur de Voyage lors de la Réservation du Voyage grâce à des moyens de paiement en ligne sécurisés (dans la mesure de l'offre proposée par votre banque). Pour certains produits et services, Booking.com s'occupe du paiement (via un processeur de paiement tiers) du produit ou service concerné (par ex. : le service facilitant le paiement) pour et au nom du Fournisseur de Voyage concerné (Booking.com n'agit et n'opère jamais en tant que commerçant). Le paiement est réalisé de manière sécurisée depuis votre carte de crédit/débit ou votre compte bancaire, par l'intermédiaire d'un processeur de paiement tiers. Tout paiement que nous gérons pour vous et transférons au Fournisseur de Voyage constitue dans chaque cas le règlement définitif (bevrijdende betaling) du tarif dû de la réservation (ou d'une partie de celui-ci) en votre nom pour le produit ou service correspondant et il ne vous sera pas possible de demander le remboursement de cette somme.

Pour certains tarifs (non remboursables) ou offres spéciales, veuillez noter que les Fournisseurs de Voyage se réservent le droit de demander un paiement à l'avance par virement bancaire (si disponible) ou par carte de crédit et par conséquent une préautorisation de votre carte bancaire ou un prélèvement d'un certain montant (parfois sans possibilité de remboursement) sur cette même carte lors de la Réservation de Voyage. Avant d'effectuer votre Réservation de Voyage, veuillez consulter les détails (de la réservation) du produit ou service de votre choix pour prendre connaissance de telles conditions. Booking.com ne pourra être tenue pour responsable de tout prélèvement (autorisé, (prétendument) non autorisé ou erroné) effectué par le Fournisseur de Voyage. Il ne vous sera pas possible de demander le remboursement de tout prélèvement valide ou autorisé par le

Fournisseur de Voyage sur votre carte de crédit (y compris pour les tarifs avec prépaiement, les non-présentations et les annulations payantes).

En cas d'utilisation frauduleuse de votre carte de crédit ou d'utilisation non autorisée de celle-ci par des tiers, la plupart des banques et des sociétés émettrices de cartes de crédit couvrent le risque et assument tous les frais résultant de ladite fraude ou utilisation non autorisée, déduction faite d'une franchise éventuelle (généralement fixée à 50 EUR ou l'équivalent dans votre devise locale). Si votre banque ou société de carte de crédit facture cette franchise à la suite d'une transaction non autorisée résultant d'une réservation effectuée sur notre Plateforme, nous vous remboursons ladite franchise à hauteur d'un montant maximum de 50 EUR (ou l'équivalent dans votre devise locale). Afin que nous puissions procéder à votre indemnisation, assurez-vous d'avoir informé votre banque ou société émettrice de carte de crédit de cette fraude ou utilisation non autorisée (conformément à ses règlements et procédures d'information). Veuillez également nous contacter immédiatement en fournissant une preuve de la franchise (par ex. une copie des conditions de l'établissement bancaire). Cette indemnisation s'applique uniquement aux réservations effectuées par carte bancaire sur le serveur sécurisé de Booking.com, et si l'utilisation non autorisée de votre carte de crédit résulte d'une erreur ou négligence de notre part et non pas d'une erreur de votre part lors de l'utilisation dudit serveur sécurisé.

## **6. Prépaiement, annulation, non-présentation et informations importantes**

En effectuant une Réservation de Voyage avec un Fournisseur de Voyage, vous reconnaissez avoir lu et accepté les conditions d'annulation et de non-présentation du Fournisseur de Voyage, ainsi que toutes les conditions supplémentaires (de prestation) dudit Fournisseur de Voyage pouvant s'appliquer à votre Voyage (notamment les informations importantes du Fournisseur de Voyage disponibles sur notre Plateforme et les règles de la maison du Fournisseur de Voyage), y compris pour les services rendus et/ou les produits proposés par le Fournisseur de Voyage. Les conditions générales pertinentes (de vente/d'achat/d'utilisation/de transport) d'un Fournisseur de Voyage peuvent être obtenues auprès du Fournisseur de Voyage pertinent. Les conditions générales d'annulation et de non-présentation propres à chaque Fournisseur de Voyage sont indiquées sur les pages d'informations du Fournisseur de Voyage de notre Plateforme ; elles sont également rappelées au cours du processus de réservation et dans l'e-mail ou le billet (le cas échéant) de confirmation. Veuillez noter que certains tarifs, frais ou certaines offres spéciales ne permettent pas d'annuler, de modifier la réservation ou de prétendre à un remboursement. Les taxes de séjour applicables peuvent

être prélevées par le Fournisseur de Voyage même en cas de non-présentation ou d'annulation payante. Vous êtes donc invité(e) à bien prendre connaissance des détails (de la réservation) du produit ou service de votre choix, pour être au courant des conditions avant d'effectuer votre réservation. Les Réservations de Voyage exigeant un acompte ou un prépaiement (total ou partiel) peuvent être annulées (sans avertissement ou avis de défaut préalables) si le ou les montants (ou soldes) demandés ne sont pas reçus dans leur totalité à la date de paiement convenue, selon les conditions de paiement du Fournisseur de Voyage et de la réservation correspondantes. Les conditions d'annulation et de prépaiement varient en fonction du type de segment, de produit ou de service de chaque Voyage. Veuillez lire attentivement les informations importantes (indiquées en dessous des types de Voyage ou en bas de la page de chaque Fournisseur de Voyage sur notre Plateforme) ainsi que les informations utiles sur votre confirmation de réservation relatives aux conditions supplémentaires pouvant être appliquées par le Fournisseur de Voyage (concernant notamment l'âge minimum, le dépôt de garantie, les lits d'appoint, les petits-déjeuners non compris, les animaux domestiques, les cartes acceptées et les conditions spéciales s'appliquant aux groupes, comme des frais supplémentaires ou des annulations non possibles). Vous serez considéré responsable de tout retard de paiement, de toutes coordonnées bancaires, de carte de crédit ou de débit erronées, de toute carte de crédit/débit non valide ou de tous fonds insuffisants et ne pourrez prétendre à aucun remboursement d'un prépaiement (non remboursable) sauf indication contraire dans les conditions de (pré)paiement et d'annulation du Fournisseur de Voyage.

Si vous souhaitez consulter, modifier ou annuler votre Réservation de Voyage, veuillez vous reporter à l'e-mail de confirmation et suivre les instructions qui y sont indiquées. Veuillez noter que toute annulation peut entraîner des frais, conformément aux conditions d'annulation, de (pré)paiement et de non-présentation du Fournisseur de Voyage et qu'il est possible que les montants (pré)payés ne soient pas remboursés. Nous vous conseillons de lire attentivement ces conditions d'annulation, de (pré)paiement et de non-présentation avant d'effectuer votre réservation et d'effectuer tout paiement à venir dans les délais convenus pour ladite réservation.

En cas d'arrivée tardive le jour de l'enregistrement ou d'arrivée repoussée au lendemain, assurez-vous d'en informer le Fournisseur de Voyage (en temps utile/rapidement) afin qu'il soit mis au courant et n'annule pas votre (Réservation de) Voyage ni ne vous facture pour non-présentation. Notre Service Clients peut vous aider, le cas échéant, à informer le Fournisseur de Voyage. Booking.com n'est en aucun cas tenue responsable des conséquences liées à votre arrivée

tardive ou de toute facturation d'annulation ou de non-présentation réalisée par le Fournisseur de Voyage.

## 7. Correspondances et communications (futures)

En effectuant une Réservation de Voyage, vous acceptez de recevoir (i) un e-mail que nous pourrions vous faire parvenir avant votre date d'arrivée dans l'établissement, qui contiendra des informations sur votre destination et des offres pertinentes pour votre (Réservation de) Voyage (y compris des offres provenant de nos partenaires, si vous avez accepté de les recevoir), (ii) un e-mail après votre arrivée pour évaluer (votre expérience avec) le Fournisseur de Voyage et le Service de Voyage, et (iii) un e-mail que nous pourrions vous envoyer après la fin de votre séjour dans l'établissement, et qui vous invitera à remplir notre questionnaire de commentaires clients. Veuillez consulter notre page Confidentialités et Cookies pour obtenir plus de renseignements sur la façon dont nous pouvons vous contacter.

Booking.com exclut toute responsabilité lors de communications avec le Fournisseur de Voyage sur ou via sa plateforme. Vous ne pouvez vous prévaloir d'aucun droit découlant des demandes ou communications avec le Fournisseur de Voyage ou de (toute forme d') accusé de réception de toute communication ou demande. Booking.com ne peut garantir que toute demande ou communication sera (dûment et en temps utile) reçue/lue, acquittée, effectuée ou acceptée par le Fournisseur de Voyage.

Afin de finaliser et garantir votre Réservation de Voyage comme il se doit, vous êtes tenu(e) d'utiliser votre bonne adresse e-mail. Nous excluons toute responsabilité (et ne sommes pas tenus de vérifier) toute adresse e-mail, numéro de téléphone, carte de crédit invalides ou mal renseignés.

Toute plainte ou réclamation à l'encontre de Booking.com ou liée au Service de Voyage doit être soumise rapidement, dans les 30 jours suivant le jour de la fin du produit ou service (par exemple, la date de départ de l'établissement). Toute plainte ou réclamation soumise après cette période de 30 jours pourra être rejetée et le demandeur pourra perdre le droit d'exiger une compensation (dommage ou coût).

En raison des mises à jour et modifications effectuées régulièrement au niveau des tarifs et disponibilités, nous vous conseillons vivement de prendre des captures d'écran lorsque vous effectuez une réservation afin d'appuyer votre demande (le cas échéant).

Pour les clients ressortissants de l'Espace économique européen : nous vous recommandons de contacter notre Service Clients pour lui signaler toute réclamation. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, vous pouvez ajouter votre réclamation sur la plateforme en ligne de règlement des litiges de la Commission européenne. Pour y accéder, cliquez ici : <http://ec.europa.eu/odr>.

## **8. Classement, programme de partenariat Établissements Préférés, étoiles et commentaires clients**

La configuration par défaut du classement des Fournisseurs sur notre Plateforme se présente sous la forme « Nos préférés » (ou toute autre formulation similaire) ; il s'agit du Classement par Défaut. Veuillez noter que le Classement par défaut se fait via un système complexe de classement entièrement automatique (algorithmique) qui évolue continuellement dans l'objectif de faire en sorte que les internautes trouvent les hébergements qui leur correspondent de façon optimale. Chaque classement sera différent pour chaque client et pour chaque recherche effectuée étant donné que plusieurs critères sont pris en compte, notamment le niveau de popularité d'un établissement parmi nos internautes (estimé via les commentaires clients), l'historique du Service Clients (y compris le nombre et le type de plaintes), certaines données liées aux réservations (par ex., le nombre de réservations et d'annulations, le taux de conversion, les surréservations, les disponibilités, etc.), et l'historique de navigation et de recherches (passées) d'un internaute. Les paiements à jour et le pourcentage de la commission d'un établissement sont aussi compris dans l'algorithme du Classement par Défaut. Veuillez noter que pour plus de commodité, nous proposons également d'autres moyens de classer les Fournisseurs. À titre d'exemple, un client peut choisir de classer un hébergement sur la base du tarif le plus bas en premier, des commentaires clients, du type d'établissement, etc. Un client a donc le contrôle intégral sur la façon dont les résultats de recherche lui sont présentés.

Dans certaines villes ou régions, Booking.com propose un programme de partenariat, permettant à certains Fournisseurs de Voyage respectant et maintenant les conditions de ce programme d'être listés avant les autres Fournisseurs de Voyage dans le Classement par défaut « Conseillés » de la ville/région. Les Fournisseurs de Voyage faisant partie de ce programme sont signalés par un symbole « Pouce en l'air ». En contrepartie de ce classement élevé, les Fournisseurs de Voyage concernés paient une commission plus importante. Seuls les Fournisseurs de Voyage qui respectent et maintiennent certains critères de sélection peuvent faire partie de ce programme.

Le nombre d'étoiles de l'établissement affiché sur Booking.com n'est pas déterminé par Booking.com. Le nombre d'étoiles est déterminé par l'établissement lui-même ou par un fournisseur d'étoiles (objectives) indépendant. Les offres apparaissent dans l'ordre du nombre d'étoiles (ordre croissant ou décroissant) proposé par le fournisseur à Booking.com. Selon les règles (locales), les étoiles sont attribuées par un tiers (indépendant), par exemple une organisation (officielle) s'occupant des classifications des hôtels, ou sont basées sur l'opinion des établissements eux-mêmes, indépendamment de tout critère objectif. Booking.com n'impose aucune obligation formelle en matière du nombre d'étoiles et ne vérifie pas cette information. Les étoiles permettent d'évaluer l'établissement en fonction des exigences réglementaires (le cas échéant) ou, si aucune régulation n'est en place, en fonction des normes du secteur hôtelier concernant les tarifs, les équipements et les services proposés (ces exigences et normes peuvent varier selon les différents pays et organisations).

Seuls les clients ayant séjourné dans un Hébergement seront invités par Booking.com à laisser un commentaire à son sujet et à donner une note sur certains aspects de leur séjour ou peuvent recevoir une demande d'évaluation au cours de leur séjour. Les commentaires (y compris ceux envoyés durant votre séjour) peuvent être (a) affichés sur notre Plateforme, sur la page du Fournisseur de Voyage concerné, dans le seul but d'informer les (futurs) clients des opinions sur le (niveau de) service et la qualité du Fournisseur de Voyage et (b) utilisés (partiellement ou dans leur totalité) par Booking.com à sa seule discrétion (à des fins marketing ou promotionnelles ou pour améliorer nos services) sur notre Plateforme ou sur des réseaux sociaux, newsletters, offres spéciales, applications ou autre moyen utilisé, géré ou contrôlé par Booking.com et nos partenaires commerciaux. Afin de proposer constamment des commentaires récents (et donc pertinents), les commentaires peuvent uniquement être laissés au cours d'une période limitée (28 jours) après la fin du séjour et seront également affichés pendant une période limitée (24 mois) après leur publication. Les commentaires sont affichés par défaut par date d'envoi. Le classement prend également d'autres critères en compte, comme la langue et la présence de texte accompagnant la note. Le commentaire d'un client qui écrit [toujours] des commentaires détaillés et complets (appelé Éclaireur) peut être placé en haut. Vous pouvez choisir différents classements grâce à des filtres (par exemple, par type de voyageurs, date, langue ou note). Booking.com permet au Fournisseur de Voyage de répondre à un commentaire. Nous nous réservons le droit de normaliser, refuser ou supprimer tout commentaire à notre seule discrétion si celui-ci va à l'encontre de notre politique en matière de commentaires. Booking.com n'indemnise ni ne récompense les clients laissant un commentaire. Le questionnaire de commentaires clients est considéré comme une enquête et, à ce titre, il ne comprend aucune offre commerciale, invitation ou publicité supplémentaire.

Booking.com s'engage à surveiller de son mieux et à supprimer les commentaires obscènes ou mentionnant le nom d'une personne ou faisant référence à des objets volés.

Booking.com n'accepte aucun commentaire :

- contenant des propos obscènes, discriminatoires, sexuellement explicites ou violents, haineux ou menaçants
- mentionnant des noms complets ou des insultes nominatives adressées au personnel
- faisant la promotion d'activités illégales (par ex. les drogues, la prostitution)
- mentionnant des sites Internet, e-mails et/ou des adresses, numéros de téléphone, coordonnées bancaires
- contenant des propos sensibles politiquement

Booking.com et le Fournisseur de Voyage sont chacun en droit de mettre fin à leur partenariat quelle qu'en soit la raison (y compris en cas de manquement commis au regard du présent contrat ou de (mise en) faillite), dans le respect du délai de préavis tel que convenu entre les parties.

## 9. Limitation de responsabilité

Conformément aux limites établies dans les présentes conditions générales d'utilisation sauf disposition d'ordre public nationale contraire, nous ne pouvons être tenus responsables que si vous avez souffert, payé ou subi des dommages directs pouvant être imputés à un défaut de nos obligations dans le cadre de nos services. Ces dommages peuvent s'élever jusqu'au montant cumulé du coût total de votre réservation, tel qu'indiqué dans l'e-mail de confirmation de la Réservation du Voyage, qu'il s'agisse d'un événement isolé ou d'une série d'événements liés.

Néanmoins et sauf disposition d'ordre public nationale contraire, ni nous ni nos dirigeants, cadres, employés, représentants, filiales, affiliés, distributeurs, partenaires (de distribution), titulaires de sous-licences, agents ou autres personnes impliquées dans la création, le sponsoring, la promotion ou la mise à disposition du site et de ses contenus, ne pouvons être tenus responsables pour (i) toutes pertes ou tous dommages punitifs, spéciaux, indirects ou consécutifs, perte de production, perte de profit, perte de revenu, perte d'opportunité commerciale, perte ou atteinte à la marque ou à la réputation, ou bien perte du droit à indemnité ; (ii) toute inexactitude liée aux informations (descriptives) du Fournisseur de Voyage (y compris ses tarifs, ses disponibilités et son classement)

mises à disposition sur notre Plateforme ; (iii) tous services fournis ou produits proposés par le Fournisseur de Voyage ou d'autres partenaires commerciaux ; (iv) tous dommages, pertes et coûts (punitifs, spéciaux, indirects ou consécutifs) soufferts, subis ou payés par vous, imputables à, découlant de ou liés à l'utilisation de notre Plateforme, de l'impossibilité de son utilisation ou de son ralentissement de fonctionnement ; ou (v) tout dommage corporel, décès, dommage aux biens ou autres dommages, pertes ou coûts (directs, indirects, spéciaux, consécutifs ou punitifs) soufferts, subis ou payés par vous, qu'ils soient dus à des actes (légaux), des erreurs, des manquements, une négligence (grave), une faute professionnelle délibérée, des omissions, une inexécution de contrat, des dénaturations des faits, au tort ou à la responsabilité objective attribuable (entièrement ou partiellement) au Fournisseur de Voyage ou à l'un de nos autres partenaires commerciaux (y compris ses employés, sa direction, ses responsables, ses agents, ses représentants, ses sous-traitants ou ses affiliés) dont les produits et services sont (directement ou indirectement) proposés ou promus sur ou via notre Plateforme, y compris toute annulation (même partielle), surréservation, grève, cas de force majeure ou autre événement indépendant de notre volonté.

Booking.com n'est pas responsable de (et décline toute responsabilité à cet égard) l'utilisation, la validité, la qualité, l'adéquation, la pertinence et la divulgation du Voyage, et n'assume aucune représentation, garantie ou condition à cet égard, qu'elles soient tacites, légales ou autres, y compris toute garantie implicite de qualité marchande, de titre, de non-contrefaçon ou de pertinence dans un but précis. Vous reconnaissez et acceptez l'entière responsabilité du Fournisseur de Voyage concerné dans le cadre du Voyage (y compris pour toute garantie et représentation assumée par le Fournisseur de Voyage). Booking.com n'agit pas en tant que (re)vendeur du Voyage. Toute plainte ou réclamation concernant le Voyage (y compris relative au tarif (spécial/promotionnel) proposé, aux conditions ou aux demandes spéciales effectuées par le Client) sera traitée par le Fournisseur de Voyage. Booking.com n'est pas responsable de ces plaintes et réclamations, ou du produit, et décline toute responsabilité à cet égard.

Que le Fournisseur du Voyage vous facture (ou vous ait facturé) pour votre Voyage ou que nous facilitons le paiement du tarif ou des frais (du Voyage), vous reconnaissez et acceptez que le Fournisseur du Voyage est à tout moment responsable de la collecte, de la retenue, du versement et du paiement des taxes applicables dues sur le montant total du tarif ou des frais (du Voyage) aux autorités financières concernées. Booking.com n'est ni responsable ni redevable du versement, de la collecte, de la retenue ou du paiement des taxes applicables concernées dues sur le tarif ou les frais (du Voyage) aux autorités financières concernées. Booking.com n'agit pas en tant que commerçant pour les produits ou services disponibles sur la Plateforme.

En téléchargeant des photos/images dans notre système (par exemple en envoyant un commentaire), vous certifiez et garantisiez posséder le droit d'auteur des photos/images et vous acceptez que Booking.com utilisent ces photos/images téléchargées sur ses sites Internet (mobile), applis, outils et publications promotionnelles (en ligne et hors ligne) lorsque Booking.com le jugera, à sa discrétion, approprié. Vous accordez à Booking.com un droit non exclusif, universel, irrévocable, inconditionnel et perpétuel ainsi que l'autorisation d'utiliser, reproduire, afficher, faire reproduire, distribuer, communiquer, accorder un droit de sous-licence et rendre disponible les photos/images lorsque Booking.com le jugera, à sa discrétion, approprié. En téléchargeant ces photos, la personne les ayant téléchargées accepte l'entière responsabilité morale et juridique de toutes les plaintes juridiques faites par toute partie tiers (y compris, mais non limitée aux propriétaires d'hébergements) suite à l'affichage et l'utilisation de ces photos/images par Booking.com. Booking.com ne possède ni n'approuve les photos/images téléchargées. La véracité, la validité et le droit d'utilisation de toutes les photos/images téléchargées sont assumés par la personne ayant effectué le téléchargement de la photo/image et ne sont pas de la responsabilité de Booking.com. Booking.com décline toute responsabilité concernant les photos/images postées. La personne ayant effectué le téléchargement des photos/images assure que celles-ci ne contiennent aucun virus, cheval de Troie ou fichier infecté et n'ont aucun caractère pornographique, illégal, obscène, insultant, répréhensible ou inapproprié et n'enfreignent pas les droits de toute partie tiers (droit sur la propriété intellectuelle, droit d'auteur et droit au respect de la vie privée). Toute photo/image ne remplissant pas les critères susmentionnés ne sera pas publiée et/ou pourra être effacée/supprimée à tout moment par Booking.com sans notification préalable.

## 10. Droits de propriété intellectuelle

Sauf mention contraire, le logiciel nécessaire pour nos services ou mis à disposition sur notre Plateforme et utilisé par ce dernier, ainsi que les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur) des contenus, informations et matériels de notre Plateforme, sont la propriété exclusive de Booking.com B.V., de ses Fournisseurs de Voyage ou de ses prestataires.

Booking.com demeure l'unique propriétaire de tous les droits, titres et intérêts (relatifs à tous les droits de propriété intellectuelle) de la Plateforme (sa présentation et son infrastructure y compris) sur lequel le service est disponible (commentaires clients et traductions y compris). Par conséquent, vous n'êtes pas autorisé à copier, créer des liens (hypers ou profonds) vers notre contenu, publier, promouvoir, commercialiser, intégrer ou utiliser de toute autre manière notre contenu (y compris ses traductions et les commentaires clients) ou notre marque

sans notre autorisation écrite formelle. Dans la mesure où vous utiliseriez (une partie ou l'intégralité de) notre contenu (traductions et commentaires clients inclus) ou détiendriez des droits de propriété intellectuelle sur notre Plateforme, notre contenu (traduit) ou nos commentaires clients, vous devrez céder, et transférer tous ces droits à Booking.com. Toute utilisation illégale ou action susmentionnée constituera une violation substantielle de nos droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur et droit sur la base de données inclus).

## **11. Lois en vigueur, juridiction et règlement des litiges**

Les présentes conditions générales d'utilisation et la prestation de nos services sont soumises à et régies par la loi néerlandaise. Malgré cela, toute personne physique utilisant l'un de nos services pour un usage pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle (ci-après également nommé « le client ») peut compter sur les dispositions obligatoires en vigueur dans le pays où elle a sa résidence habituelle (c'est-à-dire des dispositions qui, conformément aux lois dudit pays relatives au choix de la législation applicable, doivent s'appliquer indépendamment desdites lois, ci-après appelées « Dispositions Obligatoires »). Tout litige résultant des présentes conditions générales d'utilisation et de nos services doit être exclusivement soumis aux tribunaux compétents à Amsterdam, aux Pays-Bas. Malgré ce qui précède, un client peut également engager une procédure conforme aux Dispositions Obligatoires devant les tribunaux du pays dans lequel il est domicilié et une procédure peut être engagée contre le client uniquement dans le pays où il est domicilié. Pour les clients ressortissants de l'Espace économique européen : nous vous recommandons de contacter notre Service Clients pour lui signaler toute réclamation. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, vous pouvez ajouter votre réclamation sur la plateforme en ligne de règlement des litiges de la Commission européenne. Pour y accéder, cliquez ici : <http://ec.europa.eu/odr>.

La version d'origine de ces conditions générales d'utilisation a été rédigée en anglais avant d'être traduite dans d'autres langues. Ces traductions effectuées en interne sont uniquement fournies à titre de courtoisie et ne font pas foi. En cas de litige sur le contenu ou l'interprétation de ces conditions générales d'utilisation, ou en cas d'incohérence ou de différence entre la version anglaise et une version traduite, la version anglaise prévaut et fait foi sauf disposition d'ordre public nationale contraire. La version anglaise est disponible sur notre Plateforme (en choisissant l'interface en anglais) et elle peut vous être envoyée sur simple demande écrite de votre part.

Si l'une des dispositions de ces conditions générales d'utilisation est ou devient invalide, non-exécutoire ou non-contraignante, vous demeurez lié par toutes les autres dispositions établies dans ces conditions. Si tel est le cas, les dispositions invalides devront être appliquées sauf disposition d'ordre public nationale contraire et vous acceptez de vous conformer à des dispositions qui auraient les mêmes effets que les termes invalides, non-exécutoires ou non-contraignants de ces conditions générales d'utilisation.

## **12. À propos de Booking.com et des bureaux locaux**

Le Service de Voyage est fourni par Booking.com B.V., une société privée à responsabilité limitée enregistrée aux Pays-Bas et dont les bureaux sont situés à Herengracht 597, 1017 CE, Amsterdam, Pays-Bas. La société est immatriculée au registre de la Chambre de Commerce et de l'Industrie d'Amsterdam sous le numéro 31047344. Le numéro de TVA est le NL805734958B01.

Booking.com a son siège à Amsterdam, aux Pays-Bas, et est soutenue par différents bureaux locaux à travers le monde (les « Bureaux Locaux »). Les Bureaux Locaux n'assurent qu'un rôle de soutien interne pour et au nom de Booking.com et certains d'entre eux proposent des services limités d'aide aux clients (uniquement par téléphone). Les Bureaux Locaux ne possèdent aucune Plateforme (et n'administrent pas, ni ne gèrent, n'hébergent ou ne maintiennent la Plateforme) et n'ont aucun pouvoir et autorité pour assurer le Service de Voyage, pour représenter Booking.com ou pour entrer dans une relation contractuelle au nom de ou pour Booking.com. Vous n'avez aucune relation (légale ou contractuelle) avec les Bureaux Locaux. Ceux-ci n'opèrent pas et ne sont pas autorisés à agir en tant qu'agent agréé ou représentant de service de Booking.com. Booking.com n'assume ni n'accepte aucune autre domiciliation dans tout autre lieu, endroit ou bureau dans le monde (ni dans ses bureaux locaux), que celle de son siège social à Amsterdam.