



## Votre Accord Hébergement avec Booking.com

### Entre :

Booking.com B.V., Herengracht 597, 1017CE Amsterdam, Pays-Bas

Registre de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Amsterdam, numéro de dossier : 31047344, numéro de TVA : NL805734958B01, numéro d'enregistrement auprès de l'Autorité néerlandaise de protection des données : 1288246

### Et vous (le « Partenaire » ou l'« Hébergement »):

Nom de la société :

Shmouel Mergui

Représentant légal :

Shmouel Mergui

Entité légale:

Shmouel Mergui

Adresse (entité légale) :

118 Avenue Jean Jaurès, 75019, Paris, France

### Est convenu ce qui suit :

Pour tous les établissements qui seront enregistrés sur Booking.com, au nom du ou sous le nom du Partenaire, le pourcentage de commission local suivant s'applique :

- France : 15 %. En France la/les exception(s) suivantes s'appliquent :
  - 17 % pour ces régions : Corse, Île-de-France
  - 17 % pour ces villes : Aix-en-Provence, Aix-les-Bains, Albi, Amboise, Angers, Annecy, Arcachon, Arles, Auvers-Saint-Georges, Avignon, Bains de Guitera, Bayeux, Beaune, Beauvais, Besançon, Biarritz, Blois, Bordeaux, Borgo, Brest, Brive-la-Gaillarde, Béziers, Caen, Calais, Cancale, Carcassonne, Cardo-Torgia, Carnac, Cesson, Chalon-sur-Saône, Chambéry, Chasseneuil-du-Poitou, Chaumes-en-Brie, Clermont-Ferrand, Colmar, Connelles, Deauville, Dijon, Dinan, Dinard, Evry-Courcouronnes, Franconville, Garges-lès-Gonesse, Germigny-l'Évêque, Gironville-sur-Essonne, Grenoble, Gérardmer, La Baule, La Rochelle, Le Cap d'Agde, Le Havre, Le Mans, Le Pecq, Le Perray-en-Yvelines, Le Touquet-Paris-Plage, Le Val-Saint-Germain, Les Essarts-le-Roi, Les Milles, Les Sables d'Olonne, Les Saintes-Maries-de-la-Mer, Lille, Limoges, Lorient, Lourdes, Louvres, Lyon, Mareuil-lès-Meaux, Marles-en-Brie, Marseille, Menton, Menucourt, Metz, Millau, Montfavet, Montpellier, Mulhouse, Mâcon, Mérignac, Méréville, Mézières-sur-Seine, Nancy, Nantes, Nice, Nîmes, Orange, Orléans, Pau, Perpignan, Perros-Guirec, Poitiers, Ponthierry, Portigliolo, Porto, Prucinasca, Puyricard, Quiberon, Quimper, Reims, Rennes, Rodez, Roissy-en-Brie, Rouen, Royan, Saint-Arnoult-en-Yvelines, Saint-Jean-de-Luz, Saint-Malo, Saint-Nazaire, Saint-Raphaël, Saint-Rémy-de-Provence, Sainte-Maxime, Saintes, Santo-Pietro-di-Venaco, Sarlat-la-Canéda, Sartrouville, Saumur, Soisy-sous-Montmorency, Strasbourg, Thomery, Tigery, Toulouse, Tours, Trilport, Valenton, Vannes, Vichy, Villanova, Villebon-sur-Yvette, Villiers-le-Bel, Évian-les-Bains

### Exécution et mise en application

Le présent Accord ne prendra effet qu'après validation et confirmation de Booking.com B.V.

## **Conditions Générales**

Le présent Accord est soumis aux Conditions Générales de Prestation (les « CGP »). Le Partenaire déclare avoir lu et accepte, par le présent Accord, les CGP.

## **Autres établissements**

Tout établissement supplémentaire qui sera enregistré sur Booking.com, au nom du ou sous le nom du Partenaire, relèvera automatiquement de cet Accord et sera soumis aux CGP. Toutes les réservations effectuées avant l'acquisition de cet établissement seront honorées par le Partenaire conformément (a) aux conditions de cet Accord (et aux CGP), et (b) aux conditions de réservation liées ainsi qu'au pourcentage de commission en vigueur le jour de la réservation.

## **Le Partenaire atteste ce qui suit :**

Le Partenaire atteste qu'il s'agit d'une activité d'hébergement légale et qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires, pouvant être présentées sur demande. Booking.com B.V. se réserve le droit de vérifier toutes les informations fournies par le Partenaire pour cette inscription.

Le Partenaire déclare et certifie qu'il détient le droit unique et exclusif de commercialiser, promouvoir, distribuer et rendre les Logements disponibles, par lui-même ou par l'intermédiaire de ses partenaires de distribution.

Le Partenaire est responsable (et doit exécuter, apporter et fournir avec le plus grand soin) des services de gestion de l'établissement sur place tels que la remise des clés, le service clients sur place, la fourniture de linge de lit/serviettes de toilette (le cas échéant) et le nettoyage.

**Date :** 14 nov. 2022

## **Conditions Générales de Prestation**

### **- Table des matières -**

#### **1. DÉFINITIONS**

#### **2. OBLIGATIONS DE L'HÉBERGEMENT**

2.1 Informations Hébergement

2.2 Parité

2.3 Commission

2.4 Paiements à Booking.com

2.5 Réservation, réservation client, réclamations et « Nous ajustons nos tarifs »

2.6 Surréservation et annulation

2.7 Cartes de crédit

2.8 Utilisation des données et services en ligne de Booking.com

2.9 Service de messagerie

2.10 Force majeure

#### **3. LICENCE ET DONNÉES**

#### **4. CLASSEMENT, COMMENTAIRES CLIENTS, MARKETING ET PAIEMENT FACILITÉ**

4.1 Classement

4.2 Commentaires clients

4.3 Marketing (en ligne) et publicité payable au clic

4.4 Paiement facilité

#### **5. DÉCLARATIONS ET GARANTIES**

#### **6. DÉDOMMAGEMENT ET RESPONSABILITÉ**

6.1 Dédommagements réciproques

6.2 Dédommagements par l'Hébergement

6.3 Limitation de responsabilité

#### **7. DURÉE, RÉSILIATION ET SUSPENSION**

#### **8. ARCHIVES ET DOCUMENTS COMPTABLES**

#### **9. CONFIDENTIALITÉ ET PARTAGE D'INFORMATIONS**

#### **10. RÉOLUTION DE LITIGES**

10.1 Loi applicable et instances compétentes

10.2 Système de gestion interne des plaintes

## 11. CONFORMITÉ

## 12. DIVERS

## ANNEXES

1 - DIRECTIVES RELATIVES À LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

2 - SÉCURITÉ ET VIOLATIONS DES DONNÉES

3 - CONDITIONS DU PAIEMENT FACILITÉ

A: POUR TOUTES LES TRANSACTIONS À L'EXCEPTION DE CELLES SOUMISES AUX ANNEXES 3B OU 3C

B: POUR LES HÉBERGEMENTS AYANT CONCLU UN ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES PAIEMENTS AVEC UN PROCESSEUR DE PAIEMENT VIA LA PLATEFORME

C: POUR LES TRANSACTIONS AU SEIN DES ÉTATS-UNIS, À L'EXCEPTION DE CELLES SOUMISES À L'ANNEXE 3B

4 - CLASSEMENT

5 - DISPOSITIONS CONCERNANT LES PAYS SOUMIS À UNE CLAUSE DE PARITÉ LARGE

### Conditions Générales de Prestation

Les présentes conditions générales de prestation y compris les annexes (les « **Conditions** »), complétées par les normes énoncées dans les valeurs et normes éthiques de Booking.com, font partie intégrante de l'Accord Hébergement (collectivement avec les Conditions, l'« **Accord** ») et sont conclues entre l'Hébergement et Booking.com (désignés individuellement comme une « **Partie** » et collectivement comme les « **Parties** »).

## 1. DÉFINITIONS

1.1 En plus des termes définis ailleurs dans l'Accord, les définitions suivantes s'appliquent à l'ensemble de l'Accord, sauf indication contraire :

« **Hébergement** » désigne l'entité juridique (personne morale ou physique) qui est signataire de l'Accord et, s'il est différent, l'hébergement (c'est-à-dire l'établissement) vis-à-vis duquel l'entité juridique établit une relation contractuelle, et auquel les présentes Conditions s'appliquent.

« **Informations Hébergement** » désigne des informations fournies par l'Hébergement, s'y rapportant, et qui doivent être incluses sur la Plateforme, y compris des images, des photos et des descriptions, ses équipements et services et les logements proposés à la réservation, le détail des tarifs (y compris toutes les taxes, sauf disposition contraire de la législation en vigueur, et frais supplémentaires applicables) ainsi que les conditions de disponibilité, d'annulation et de non-présentation et d'autres conditions et restrictions.

« **Affilié** » désigne toute entité qui, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par ou est placée sous contrôle commun avec une Partie à tout moment pendant la durée de l'Accord, y compris ses administrateurs, dirigeants et salariés.

« **Partenaire connectivité** » désigne un fournisseur de services et de logiciels professionnel qui propose des Services de connectivité aux Hébergements, et qui a conclu un accord de Partenariat connectivité valable et toujours en vigueur avec Booking.com.

« **Services de connectivité** » désigne les services fournis à l'Hébergement par un Partenaire connectivité permettant la communication des Informations Hébergement et des Données clients entre les systèmes informatiques de l'Hébergement et la Plateforme Booking.com, via les systèmes du Partenaire connectivité.

« **Données Clients** » désigne les dates d'arrivée et de départ, le nombre de nuits réservées, le type de logement (y compris la préférence fumeurs/non-fumeurs si disponible), le Tarif du Logement, le nom et l'adresse du Client et, le cas échéant, les informations de la carte de crédit et toute autre demande spécifique formulée par le Client.

« **Responsable du traitement des données** » désigne une personne physique ou morale qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les fins et les moyens du traitement des Données Personnelles, ou tout concept similaire (par exemple, « entreprise ») en vertu des Lois sur la technologie et les données.

« **Prélèvement Automatique** » désigne l'instruction donnée par l'Hébergement à sa banque pour autoriser Booking.com à prélever le montant correspondant directement sur le compte bancaire de l'Hébergement en vertu de l'Accord.

« **Espace économique européen** » désigne les États membres de l'Union européenne ainsi que la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein (tels que modifiés de temps à autre par l'organe directeur approprié).

« **Extranet** » désigne les systèmes en ligne de Booking.com accessibles par l'Hébergement (après avoir renseigné son nom d'utilisateur et son mot de passe), en vue, entre autres, de télécharger, modifier, vérifier, mettre à jour et/ou corriger les réservations et les Informations Hébergement.

« **Paiement Facilité** » désigne les moyens de paiement que Booking.com peut, de temps à autre et dans certaines juridictions, mettre à disposition sur la Plateforme Booking.com pour, entre autres, le paiement (anticipé/l'acompte) du Tarif du Logement par un Client pour l'Hébergement et pour le règlement de la Commission de l'Hébergement à Booking.com (selon le cas) et en vertu duquel (selon la disponibilité) un virement bancaire, un paiement par carte de crédit ou un autre type de paiement en ligne peut être effectué et traité au nom et pour le compte de l'Hébergement.

« **Exigences relatives à la Lutte contre l'Infraction Financière** » désigne la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (Foreign Corrupt Practices Act), la loi du Royaume-Uni relative à la corruption de 2010 (UK Bribery Act 2010), la loi du Royaume-Uni sur la criminalité financière de 2017 (Criminal Finances Act 2017) et l'ensemble des autres lois, statuts, réglementations, traités ou codes applicables en matière de lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent, l'évasion fiscale, la facilitation de l'évasion fiscale, le financement du terrorisme, les sanctions économiques et commerciales ainsi que les infractions financières dans les pays où l'une des Parties exerce une activité ou possède un établissement.

« **Cas de Force Majeure** » désigne l'un des événements suivants, affectant plusieurs Clients et plusieurs hébergements : éruption volcanique, catastrophe (naturelle), incendie, (faits de) guerre, hostilité ou tout état d'urgence local ou national, invasions, exécution de toute ordonnance ou demande émanant de toute autorité nationale, régionale, portuaire ou de toute autre autorité publique, réglementation ou intervention gouvernementale, action militaire, guerre civile ou terrorisme, explosion (biologique, chimique ou nucléaire), rébellion, émeutes, insurrection, grève, trouble civil (ou menace réelle ou grave, ou appréhension justifiée de l'un des événements susmentionnés), réduction du service de transport, fermeture d'aéroports ou autre événement, circonstance ou urgence exceptionnel(le) et catastrophique, empêchant les Clients de voyager ou de séjourner dans l'Hébergement ou rendant ces actions impossibles voire illégales.

« **Client** » désigne un utilisateur de la Plateforme ou un client de l'Hébergement.

« **Propriété Intellectuelle** » désigne (ou le cas échéant toute demande de) tout(e) brevet, droit d'auteur, invention, droit sur une base de données, droit de conception, modèle enregistré, marque déposée, nom commercial, marque, logo, marque de service, savoir-faire, modèle d'utilité, modèle non enregistré ou nom de domaine (quelle que soit son extension, par exemple .com, .nl, .fr, .eu, etc.) ou tout autre droit ou toute obligation similaire enregistré(e) ou non, ou tout autre droit de propriété industrielle ou intellectuelle existant sur un territoire ou dans un pays dans le monde.

« **Commercialisé en Ligne** » signifie commercialisé en ligne pour le grand public par quelque moyen que ce soit, y compris sur des applications mobiles. Cette définition exclut les communications par e-mail, par SMS et par messagerie instantanée qui ne sont pas destinées au grand public.

« **Service de Messagerie** » désigne le service que Booking.com peut fournir, de temps à autre et dans le cadre de son service au profit du Client et de l'Hébergement, pour faciliter la communication entre le Client, l'Hébergement et Booking.com.

« **Pays Soumis à une Clause de Parité Étroite** » désigne l'Australie, le Brésil, la Chine, tous les pays de l'Espace économique européen (sauf les Pays Non Soumis à une Clause de Parité), la Géorgie, Hong Kong, Israël, le Japon, la Corée du Sud, la Suisse, la Turquie, le Royaume-Uni, la Nouvelle-Zélande et/ou toute autre juridiction spécifiée ponctuellement par Booking.com.

« **Pays Non Soumis à une Clause de Parité** » désigne l'Autriche, la Belgique, la France, l'Allemagne, l'Italie, la Russie et/ou toute autre juridiction spécifiée ponctuellement par Booking.com.

« **Données Personnelles** » signifie toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (c'est-à-dire une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un identifiant tel qu'un nom, des informations de carte de crédit, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique).

« **Plateforme** » désigne le site Internet, l'application, les outils, et/ou la plateforme de Booking.com et/ou de ses Affiliés et partenaires commerciaux sur lesquels ou via lesquels le Service est mis à disposition.

« **Publié en Ligne** » signifie publié en ligne pour le grand public par quelque moyen que ce soit, y compris sur des applications mobiles. Dans le cas des tarifs, la publication inclut l'affichage des tarifs ou suffisamment de détails pour que le consommateur puisse calculer les tarifs (par exemple, xx % de réduction, réduction de yy €).

« **Tarif du Logement** » désigne le prix total de la réservation, y compris l'ensemble des taxes, frais et suppléments applicables encourus ou inclus avant l'enregistrement (par exemple, le petit-déjeuner), tel que défini ou téléchargé par l'Hébergement sur Booking.com par le biais de l'Extranet, d'un Partenaire connectivité (selon le cas et la disponibilité) ou de toute autre manière que Booking.com peut spécifier ponctuellement.

« **Service** » désigne le système de réservation d'hébergements en ligne de Booking.com qui permet aux Hébergements de proposer leurs logements à la réservation, et aux Clients d'effectuer des réservations dans ces Hébergements ; le système permet également de faire la promotion de l'Hébergement et d'utiliser le Paiement Facilité et le Service de Messagerie.

« **Système** » désigne le système (XML) auquel les Hébergements peuvent accéder pour utiliser le Service et gérer l'administration (y compris les tarifs, les conditions de réservation, etc.) de l'Hébergement sur la Plateforme.

« **Taxes** » désigne la TVA, les taxes de vente et les autres taxes, frais, redevances (supplémentaires) et/ou prélèvements nationaux, gouvernementaux, régionaux, étatiques, municipaux ou locaux applicables.

« **Loi sur la technologie et les données** » désigne toute loi en vigueur relative à la fourniture de services numériques et à la protection et l'utilisation des informations et des données (y compris, mais sans s'y limiter, les règles relatives à la sécurité des informations, au traitement des Données Personnelles, à la protection de la vie privée, à l'utilisation des informations liées aux appareils, au fonctionnement des places de marché et des plateformes numériques, et à l'utilisation des informations à des fins de marketing), applicable à l'une ou aux deux Parties, ainsi que toute loi ou réglementation ratifiant, mettant en œuvre, adoptant, complétant, modifiant ou remplaçant ces lois ou réglementations.

« **Non Publié** » signifie non Publié en Ligne.

« **Nous Ajustons nos Tarifs** » désigne la garantie émise par Booking.com (sous ce nom ou un autre nom) indiquant que Booking.com offre le meilleur tarif pour un logement et qu'aucun tarif inférieur ne peut être trouvé en ligne pour le logement équivalent avec les mêmes dates d'arrivée et de départ et les mêmes conditions de réservation.

« **Pays Soumis à une Clause de Parité Large** » désigne tous les pays, à l'exception des Pays Soumis à une Clause de Parité Étroite et des Pays Non Soumis à une Clause de Parité.

1.2 Sauf exigence contraire en fonction du contexte, les mots au singulier incluent le pluriel et les mots au pluriel incluent le singulier.

## 2. OBLIGATIONS DE L'HÉBERGEMENT

### 2.1 Informations Hébergement

2.1.1 Les Informations Hébergement doivent être conformes aux formats et aux normes fournis par Booking.com. Elles ne doivent contenir aucune référence ou lien vers l'Hébergement ou des tiers, y compris aucun numéro de téléphone ou de fax, aucune adresse e-mail (y compris skype ou des services similaires), aucun réseau social, aucun site Internet, aucune application et aucune plateforme. Booking.com se réserve le droit de modifier ou d'exclure toute information qui est incorrecte, incomplète ou non conforme à l'Accord.

2.1.2 L'Hébergement déclare et s'engage à ce que les Informations Hébergement soient toujours vraies, exactes et non susceptibles d'induire en erreur. L'Hébergement est responsable d'une déclaration correcte et à jour des Informations Hébergement, y compris concernant la disponibilité de logements supplémentaires pour certaines périodes ou toute situation et tout événement exceptionnel (par exemple, des rénovations ou des travaux dans

les bâtiments ou à proximité de ceux-ci). L'Hébergement doit mettre à jour les Informations Hébergement quotidiennement (ou plus fréquemment si nécessaire) directement en ligne via l'Extranet, via un Partenaire connectivité (selon le cas et la disponibilité) ou par tout autre moyen que Booking.com peut spécifier ponctuellement. Les changements, les mises à jour et/ou les modifications apportés aux images, aux photos et aux descriptions seront traités par Booking.com dès que possible.

2.1.3 Les informations fournies par l'Hébergement pour la Plateforme restent la propriété exclusive de l'Hébergement. Les informations fournies par l'Hébergement peuvent être éditées ou modifiées par Booking.com et par la suite être traduites dans d'autres langues. Les traductions resteront la propriété exclusive de Booking.com. Le contenu modifié et traduit est destiné à l'usage exclusif de Booking.com sur la Plateforme et ne doit pas être utilisé sous quelque forme ou manière que ce soit par l'Hébergement pour tout autre canal de distribution ou de vente ou à des fins de distribution ou de vente. Les modifications ou mises à jour des informations descriptives de l'Hébergement ne sont pas autorisées sans l'accord préalable écrit de Booking.com.

2.1.4 L'Hébergement ne doit pas utiliser le service et le système de Booking.com de manière abusive en téléchargeant ou en utilisant des tarifs ou des conditions excessifs ou exorbitants, ou en prenant des mesures qui ont pour but ou pour résultat de bénéficier gratuitement de l'investissement important de Booking.com dans la Plateforme et/ou la marque Booking.com.

## 2.2 Parité

2.2.1 L'Hébergement fournira une « **Parité des Tarifs et des Conditions** » à Booking.com, c'est-à-dire des tarifs au moins aussi intéressants pour le même Hébergement, le même type de logement, les mêmes dates, le même type de lit, le même nombre de clients, les mêmes équipements ou des équipements de niveau supérieur et les mêmes options ou des options de niveau supérieur (par ex. : le petit-déjeuner gratuit, la connexion Wi-Fi, le départ anticipé/tardif, etc.), ainsi que des restrictions et conditions identiques ou meilleures, telles que les conditions d'annulation et de modification de réservation mises à disposition par l'Hébergement.

2.2.2 La Parité des Tarifs et des Conditions ne s'applique pas aux tarifs et conditions :

- (i) proposés par le biais de tout service de réservation en ligne qui n'est pas contrôlé, directement ou indirectement, par l'Hébergement ou la chaîne (intégrée ou non) à laquelle cet Hébergement appartient ;
- (ii) proposés sur des canaux hors ligne, qui n'impliquent pas l'utilisation d'Internet (par exemple les réservations effectuées en personne à la réception de l'Hébergement, en téléphonant à l'Hébergement ou en se rendant dans une agence de voyage traditionnelle), à condition que les Tarifs de ces Logements ne soient pas Publiés en Ligne ni Commercialisés en Ligne ; ou
- (iii) non Publiés, à condition que les tarifs de ces logements ne soient pas Commercialisés en Ligne.

2.2.3 Les Parties reconnaissent que les clauses 2.2.1 et 2.2.2 visent à garantir la compétitivité des tarifs et conditions publiés sur la Plateforme, afin que les Clients profitent de coûts de recherche réduits et dans le but d'empêcher l'Hébergement de bénéficier gratuitement des investissements considérables de Booking.com.

2.2.4 Booking.com peut proposer une offre incitative associée au Tarif du Logement à ses propres frais. Dans ce cas, Booking.com paiera une partie du Tarif du Logement pour le compte du Client.

2.2.5 L'Hébergement s'engage à accorder, pour chaque date et sous réserve de disponibilité, certaines disponibilités pour tous les logements et types de logements et est encouragé à fournir à Booking.com un accès équitable à tous les logements et à tous les types de logements (y compris les diverses conditions et restrictions applicables) et les tarifs disponibles pendant la durée de l'Accord, en période de faible et de forte demande, y compris pendant les salons, les congrès et les événements spéciaux.

2.2.6 Les clauses 2.2.1 et 2.2.2 ne s'appliquent pas aux Hébergements (c'est-à-dire les établissements) situés dans les Pays Soumis à une Clause de Parité Large, auquel cas lesdites clauses sont remplacées par les dispositions figurant en annexe 5. Les clauses 2.2.1 et 2.2.2 ne s'appliquent pas aux Hébergements (c'est-à-dire les établissements) situés dans les Pays Non Soumis à une Clause de Parité.

## 2.3 Commission

2.3.1 Pour chaque réservation de Logement effectuée sur la Plateforme par un Client, l'Hébergement versera à Booking.com une commission (la « **Commission** ») calculée conformément à la clause 2.3.2. Le paiement doit être effectué selon les conditions de la clause 2.4.

2.3.2 La Commission totale par réservation est égale à la multiplication :

- (i) du nombre de nuits où le Client a séjourné à l'Hébergement ;
- (ii) du Tarif du Logement par logement et par nuit (Taxes comprises) et des autres options et frais supplémentaires inclus, en supplément ou faisant partie du tarif proposé, ou choisis ou acceptés par le Client sur la Plateforme avant l'enregistrement du Client (tels que les petits-déjeuners, les repas (demi-pension ou pension complète), la location de vélos, les frais de départ tardif/d'enregistrement anticipé, les frais pour les personnes supplémentaires, les frais de séjour, les lits d'appoint, les places de théâtre, les frais de service, etc.) ;
- (iii) le nombre de logements réservés par le Client ; et
- (iv) le pourcentage de commission applicable tel qu'énoncé dans l'Accord (plus les taxes et les frais gouvernementaux le cas échéant).

2.3.3 L'Hébergement accepte qu'en cas de paiement du Tarif du Logement par le Client à l'Hébergement conformément à la clause 4.4 (Paiement Facilité), Booking.com calculera le montant de la Commission en cas de non-présentation ou d'annulation, conformément aux Conditions du Paiement Facilité (telles que définies dans l'annexe 3). Dans tous les autres cas, une Commission sera facturée dans les cas suivants :

- (i) surréservation : à tout moment, que l'Hébergement ait renoncé (avec ou sans succès) au Tarif du Logement facturé ; et/ou
- (ii) une annulation et/ou une non-présentation facturées.

La Commission sera calculée conformément à la réservation confirmée, telle que fournie à l'Hébergement et confirmée par Booking.com au Client.

2.3.4 L'Hébergement est tenu d'informer Booking.com de tout renoncement aux frais (de logement) en cas de non-présentation ou d'annulation facturée, ainsi que de l'invalidité de tout moyen de paiement en cas de non-présentation ou de réservation annulée, dans les 48 heures suivant minuit le jour de la date de départ prévue. Booking.com informera le Client et l'Hébergement procédera rapidement au remboursement du Client (le cas échéant).

2.3.5 Il incombe à l'Hébergement d'informer Booking.com des taxes applicables (ainsi que de leurs modifications) (sauf disposition contraire de la législation en vigueur), qui seront facturées au Client par l'Hébergement lors de la réservation pour les séjours payés à l'avance ou au moment du départ pour les réservations payées à la fin du séjour. À moins que Booking.com n'en convienne autrement ou que la loi applicable ne l'autorise, le tarif indiqué aux Clients sur la Plateforme s'entend toutes taxes comprises.

2.3.6 Si la loi, les règles et la législation applicables à l'Hébergement exigent que les tarifs soient indiqués aux Clients en incluant les taxes, l'Hébergement ajustera les tarifs dès que possible, et en tout cas dans les 5 jours ouvrables suivant la première des deux dates suivantes :

- (i) la modification ou l'entrée en vigueur de la loi, des règles ou de la législation correspondantes applicables à cet Hébergement ; et
- (ii) la notification par Booking.com.

2.3.7 L'Extranet affiche le détail de toutes les réservations effectuées auprès de l'Hébergement via la Plateforme, et la Commission correspondante. Après la fin de chaque mois, Booking.com mettra tout en œuvre pour mettre un relevé de réservations en ligne (le « **Relevé de Réservations en Ligne** ») à disposition de l'Hébergement sur l'Extranet, indiquant les réservations de tous les Clients dont la date de départ a eu lieu le mois précédent.

## 2.4 Paiements à Booking.com

2.4.1 La Commission sera facturée et payée le mois calendaire suivant la date de départ (prévue) du Client, à moins :

- (i) que l'Hébergement ait accepté de renoncer à la facturation du Tarif du Logement conformément à la clause 2.3.4 ; ou
- (ii) qu'une annulation gratuite ait été effectuée par Booking.com conformément aux conditions d'annulation de l'Hébergement.

2.4.2 La commission sera payée conformément aux conditions suivantes :

- (i) les factures sont traitées sur une base mensuelle et doivent être mises à disposition de l'Hébergement via l'Extranet. Booking.com peut également envoyer les factures par e-mail à l'Hébergement ;
- (ii) l'Hébergement doit payer la facture dans un délai de 14 jours à compter de la date de la facture ;



(iii) le paiement doit être effectué par l'Hébergement directement à Booking.com au moyen du Paiement Facilité (le cas échéant) ou du Prélèvement Automatique, ou si ce dernier n'est pas disponible, par virement bancaire sur le compte bancaire identifié par Booking.com. Booking.com peut régler ponctuellement la facture (en totalité ou en partie) conformément à la clause 4.4. D'autres moyens de paiement (tels que les chèques ou les agences de paiement) ne peuvent pas être traités par Booking.com et ne sont donc pas acceptés, sauf indication contraire de Booking.com. L'Hébergement prendra en charge tous les frais bancaires pour le transfert des fonds ;

(iv) tous les paiements de Commission doivent être effectués sur des fonds disponibles, sans aucune déduction ni compensation au titre des taxes, importations, droits ou retenues de toute nature imposés maintenant ou ultérieurement par toute autorité gouvernementale, fiscale ou autre. Si l'Hébergement est tenu de procéder à une telle déduction ou retenue, il versera à Booking.com tous les montants supplémentaires nécessaires pour garantir à Booking.com la réception de la totalité du montant (net) tel qu'indiqué sur la facture, que Booking.com aurait reçu sans la déduction. L'Hébergement est responsable du paiement de l'ensemble des taxes, importations, droits et retenues excédant le montant total du paiement de la Commission (net) dû par l'Hébergement à Booking.com ;

(v) la Commission facturée par Booking.com doit être payée par l'Hébergement dans la devise (et, le cas échéant, au taux de change) indiquée sur la facture. Booking.com peut, à sa seule discrétion, établir des factures dans une devise principale (par exemple, EUR ou USD) ou dans la devise locale de l'Hébergement. Le taux de change utilisé sera le taux interbancaire (taux de clôture à 16h00 EST) le dernier jour du mois auquel se rapporte la période de facturation tel qu'utilisé ou indiqué par les principales institutions financières internationales ou sociétés de services sélectionnées ponctuellement par Booking.com.

2.4.3 L'Hébergement est responsable de la retenue et de la déclaration de toutes les taxes dues en rapport avec la Commission conformément à la réglementation fiscale applicable ainsi qu'aux pratiques et demandes des autorités fiscales. L'Hébergement doit prendre en charge et être responsable du paiement et du versement des taxes applicables à la Commission ainsi que de toute pénalité et tout intérêt de retard associés imposés par l'autorité fiscale pour avoir omis de retenir ou de déclarer des taxes applicables à la Commission. Si nécessaire, l'Hébergement sera entièrement responsable de négocier et de convenir avec les autorités fiscales compétentes du traitement fiscal de la Commission et de tout autre paiement. L'Hébergement est tenu de fournir à Booking.com des copies des attestations de paiement des taxes/attestations d'exonération fiscale à chaque versement de la Commission, à la demande de Booking.com.

2.4.4 En cas de litige entre Booking.com et l'Hébergement (par exemple sur le montant de la Commission), l'Hébergement est tenu de payer tout montant non contesté de la Commission conformément aux conditions de l'Accord, quel(le) que soit le statut ou la nature du litige.

2.4.5 En cas de retard de paiement de l'Hébergement à Booking.com, celle-ci pourra réclamer des intérêts de retard, suspendre ses services en vertu de l'Accord (en suspendant par exemple l'Hébergement sur la Plateforme), et/ou exiger des Paiements Facilités, un Prélèvement Automatique, un dépôt de garantie, une garantie bancaire ou toute autre forme de garantie financière à l'Hébergement.

2.4.6 L'Hébergement devra verser à Booking.com un dépôt de garantie égal au minimum à la somme des trois factures les plus élevées de la Commission dues ou payées à Booking.com au cours des 12 derniers mois ou tout autre montant déterminé raisonnablement par Booking.com à sa discrétion et à sa demande (le « **Dépôt de Garantie** »). Le Dépôt de Garantie sera conservé par Booking.com à titre de garantie de l'exécution du paiement et des autres obligations de l'Hébergement en vertu de l'Accord. Après la résiliation de l'Accord, Booking.com remboursera le Dépôt de Garantie (ou tout solde restant après déduction de la Commission en souffrance, des paiements à recouvrer et des autres coûts dus à Booking.com) à l'Hébergement. Le reste du Dépôt de Garantie sera remboursé à l'Hébergement dans les 30 jours suivant le règlement intégral de toutes les obligations et dettes de l'Hébergement (y compris le paiement de la Commission en souffrance). Si la Commission en souffrance excède le montant du Dépôt de Garantie ou si l'Hébergement manque fréquemment à son obligation de payer la Commission à son échéance, Booking.com peut demander (et l'Hébergement est tenu de payer) un montant supplémentaire approprié comme indiqué de manière raisonnable par Booking.com. Booking.com surveillera les performances (de paiement) de l'Hébergement et pourra rembourser le Dépôt de Garantie à l'Hébergement à sa discrétion. Le montant du Dépôt de Garantie ne limite ni ne plafonne la responsabilité de l'Hébergement en vertu du contrat. Le Dépôt de Garantie ne doit faire l'objet d'aucun versement d'intérêts.

2.5 Réservation, réservation client, réclamations et « Nous ajustons nos tarifs »

2.5.1 L'Hébergement recevra une confirmation pour chaque réservation effectuée par un client au moyen de la Plateforme. La confirmation comprendra les Données Clients, qui incluent, sans s'y limiter, toutes les Données Personnelles des Clients. Booking.com n'est pas responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations (y compris les informations de carte de crédit) et des dates fournies par les Clients. Booking.com n'est pas responsable des obligations de paiement des Clients liées à leurs réservations. L'Hébergement doit contrôler et vérifier régulièrement (au moins une fois par jour) le statut des réservations sur l'Extranet, par l'intermédiaire de son Partenaire connectivité (le cas échéant et selon disponibilité) ou par tout autre moyen que Booking.com peut indiquer ponctuellement. Les informations de carte de crédit ne sont conservées par Booking.com que pendant une période limitée.

2.5.2 Lors d'une réservation sur la Plateforme, un contrat juridique direct est créé entre l'Hébergement et le Client (la « **Réservation Client** »). Booking.com n'est pas partie à ce contrat. Booking.com agit en tant que mandataire pour les Hébergements (c'est-à-dire les établissements) situés en France.

2.5.3 L'Hébergement doit accepter un Client en tant que partie cocontractante, et gérer la réservation en ligne conformément aux Informations Hébergement figurant sur la Plateforme au moment de la réservation, y compris toute information supplémentaire fournie et/ou souhaits exprimés (le cas échéant) par le Client.

2.5.4 En dehors des frais et suppléments énoncés dans la confirmation de réservation envoyée par Booking.com au Client, l'Hébergement ne facturera pas au Client de frais de transaction ou d'administration, ni de frais pour l'utilisation d'un moyen de paiement (par exemple, frais de carte de crédit).

2.5.5 Les plaintes ou réclamations concernant les produits ou services fournis par l'Hébergement ou les demandes spécifiques formulées par les Clients doivent être traitées par l'Hébergement, sans nécessiter l'implication de Booking.com. Booking.com décline toute responsabilité relative aux plaintes ou réclamations susmentionnées. Booking.com peut à sa seule discrétion :

(i) offrir des services (d'assistance) à un Client ;

(ii) jouer le rôle d'intermédiaire entre l'Hébergement et un Client ; et

(iii) fournir, aux frais de l'Hébergement, un autre hébergement de qualité au moins équivalente en cas de surréservation ou d'autre irrégularité substantielle ou plainte concernant l'Hébergement.

2.5.6 Si Booking.com a le droit à la Parité des Tarifs et des Conditions ou à la Parité des Tarifs et en cas de réclamation valide d'un Client en vertu de la clause « Nous Ajustons nos Tarifs », Booking.com doit fournir rapidement à l'Hébergement les détails pertinents de la réclamation. L'Hébergement ajustera immédiatement les tarifs disponibles sur la Plateforme afin que le tarif le plus bas soit disponible pour d'autres réservations. L'Hébergement ajustera aussi immédiatement le tarif de la réservation effectuée par le Client qui a présenté la réclamation. Lors du départ du Client, l'Hébergement doit proposer le logement au tarif réduit et doit soit (i) régler la différence entre le tarif réservé et le tarif réduit en facturant le Client au tarif inférieur, soit (ii) rembourser (en espèces) au Client la différence entre les deux tarifs.

2.5.7 La clause 2.5.6 ne s'applique pas aux Hébergements (c'est-à-dire les établissements) situés dans les Pays Non Soumis à une Clause de Parité.

## 2.6 Surréservation et annulation

2.6.1 L'Hébergement doit fournir au Client les logements réservés. Si l'Hébergement n'est pas en mesure de remplir ses obligations en vertu de l'Accord pour quelque raison que ce soit, il doit en informer rapidement Booking.com par l'intermédiaire du service Clients (customer.service@booking.com) conformément à la procédure de surréservation de Booking.com telle que décrite dans le Centre d'assistance aux partenaires. À moins que Booking.com n'ait organisé (et que l'Hébergement n'ait vérifié) un hébergement de substitution, l'Hébergement fera tout son possible pour fournir un ou plusieurs logements de remplacement de qualité égale ou supérieure, à ses propres frais. Si aucun logement de ce type n'est disponible à l'arrivée du Client, l'Hébergement devra :

(i) trouver un autre hébergement de substitution convenable de qualité égale ou supérieure à l'Hébergement en conservant la réservation garantie du Client ;

(ii) mettre à disposition un moyen de transport privé gratuit vers l'Hébergement de substitution pour le Client et les autres membres du groupe du Client qui sont énumérés dans la réservation garantie du Client ; et

(iii) rembourser et indemniser Booking.com et/ou le Client pour tous les coûts et dépenses raisonnables (par exemple, les frais d'hébergement de substitution, de transport, de téléphone) supportés par le Client et/ou

Booking.com du fait de la surréservation. Toute somme due à Booking.com en vertu de la présente clause 2.6.1 doit être payée par l'Hébergement dans les 14 jours suivant la réception de la facture.

2.6.2 L'Hébergement ne peut pas annuler une réservation en ligne. En cas d'allégation ou de suspicion d'activités frauduleuses (par exemple, en ce qui concerne les réservations, la fraude par carte de crédit, le blanchiment d'argent ou le paiement du Tarif du Logement), Booking.com peut annuler la réservation concernée. Lorsque le Paiement Facilité a été utilisé, Booking.com peut retenir, suspendre ou annuler le transfert de tous les fonds associés à l'Hébergement, ou exécuter une rétrofacturation des fonds concernés par l'Hébergement. Booking.com devra informer l'Hébergement de toute mesure qu'elle prend conformément à la présente clause 2.6.2.

2.6.3 Les annulations effectuées par les Clients avant le moment au-delà duquel des frais d'annulation s'appliquent ne pourront faire l'objet d'une Commission. Les annulations effectuées par les Clients après ce moment feront l'objet d'une Commission conformément aux conditions de l'Accord.

## 2.7 Cartes de crédit

2.7.1 La présente clause 2.7 ne s'applique pas aux réservations payées au moyen du Paiement Facilité. Les informations de carte de crédit doivent être fournies à l'Hébergement afin de garantir la réservation. L'Hébergement doit en tout temps accepter les principales cartes de crédit (notamment Mastercard, Visa et American Express) pour garantir une réservation. L'Hébergement est tenu de vérifier la validité des informations de la carte de crédit, de la préautorisation ou de l'autorisation de la carte de crédit et de confirmer que la limite de crédit à la date de la ou des nuitées réservées est suffisante. Il est tenu de vérifier rapidement et d'effectuer une préautorisation de la carte de crédit lorsqu'une réservation est effectuée. Si la carte de crédit ne propose aucune garantie, l'Hébergement en informera immédiatement Booking.com, qui invitera le Client à garantir la réservation d'une autre manière. Si le Client ne peut pas ou ne veut pas le faire, Booking.com peut annuler la réservation à la demande de l'Hébergement. Si la carte de crédit (ou toute autre garantie apportée par le Client) ne fonctionne pas ou n'est pas valable pour quelque raison que ce soit, cela sera toujours aux risques et pour le compte de l'Hébergement. Les réservations annulées par Booking.com en vertu de la présente clause 2.7.1 ne pourront faire l'objet d'aucune Commission.

2.7.2 Si l'Hébergement reçoit le paiement par carte de crédit avant la date d'enregistrement, il doit s'assurer que les conditions de prépaiement, y compris toute restriction tarifaire et les conditions générales associées à ce prépaiement, sont clairement expliquées aux Clients dans les Informations Hébergement.

2.7.3 Il incombe à l'Hébergement de facturer au Client le séjour, les frais de non-présentation et/ou les frais d'annulation, y compris les Taxes applicables dont l'Hébergement est responsable et qui doivent être versées aux autorités fiscales compétentes. Les cartes de crédit seront débitées dans la devise indiquée dans la réservation du Client. Si cela n'est pas possible, l'Hébergement peut débiter la carte de crédit du Client dans une devise différente avec un taux de change raisonnable et équitable.

2.7.4 Lorsqu'ils traitent les informations de carte de paiement dans le cadre de cet Accord, l'Hébergement et ses prestataires de services se conformeront en permanence aux exigences, aux critères de conformité et aux processus de validation énoncés dans la Norme de Sécurité de l'Industrie des Cartes de Paiement actuelle émise par les principales sociétés de carte de crédit.

2.7.5 Si les logements sont proposés en paiement en espèces uniquement, aucune information de carte de crédit ne sera communiquée par Booking.com à l'Hébergement comme garantie de la réservation.

## 2.8 Utilisation des données et services en ligne de Booking.com

2.8.1 Les Parties se conformeront aux annexes 1 (Directives relatives à la confidentialité des données) et 2 (Sécurité et violations des données) en ce qui concerne le traitement des Données confidentielles et des Données Personnelles dans le cadre du présent Accord.

2.8.2 Nonobstant toute disposition contraire de l'Accord, l'Hébergement accepte de se conformer, et de faire en sorte que les personnes agissant en son nom se conforment, aux Conditions d'Utilisation des comptes de partenaires commerciaux de Booking.com, telles que disponibles sur la Plateforme.

## 2.9 Service de messagerie

2.9.1 Booking.com peut, ponctuellement et dans le cadre de son service au profit du Client et de l'Hébergement, faciliter la communication entre le Client, l'Hébergement et Booking.com (le « **Service de Messagerie** »). Booking.com peut traiter (y compris le stockage, la réception, l'accès, la consultation et le filtrage) les communications envoyées via le Service de Messagerie (les « **Communications** ») afin de fournir le Service au

Client et à l'Hébergement.

2.9.2 L'Hébergement comprend et accepte que Booking.com traite (y compris le stockage, la réception, l'accès, la consultation et le filtrage) les Communications et garantit qu'il a informé (et, selon les exigences des lois en vigueur, obtenu toutes les autorisations nécessaires de la part de) ses salariés, agents, représentants, membres du personnel et autres personnes avant qu'ils n'utilisent le Service de Messagerie pour le compte ou au nom de l'Hébergement.

2.9.3 L'Hébergement ne doit pas utiliser le Service de Messagerie pour envoyer des communications électroniques non sollicitées à toute personne et dédommage pleinement Booking.com pour toute réclamation de tiers et toute amende résultant de l'utilisation illégale ou non autorisée du Service de Messagerie par l'Hébergement.

#### 2.10 Force majeure

2.10.1 En Cas de Force Majeure, l'Hébergement ne facturera pas les Clients concernés par le Cas de Force Majeure, et les remboursera, le cas échéant, pour tous frais, coûts, dépenses ou tout autre montant (y compris le tarif (non remboursable) ou les frais de non-présentation, de (modification de) réservation ou d'annulation) associés à :

- (i) toute annulation ou modification de réservation effectuée par les Clients ; ou
- (ii) la partie de la réservation qui n'a pas été utilisée en raison du Cas de Force Majeure.

2.10.2 En cas de doute raisonnable et justifié, l'Hébergement peut demander au Client de fournir une preuve raisonnable du lien de causalité entre le Cas de Force Majeure et l'annulation, la non-présentation ou la modification de la réservation. L'Hébergement fournira à Booking.com une copie de cette preuve sur demande. Pour que Booking.com puisse enregistrer une annulation, une non-présentation ou une modification quelconque de la réservation en raison d'un Cas de Force Majeure, l'Hébergement devra informer Booking.com du nombre de jours réellement honorés dans un délai de deux jours ouvrés suivant la date de départ prévue de la non-présentation ou de l'annulation, ou suivant la date du départ. Booking.com ne facturera aucune Commission pour la partie de la réservation qui n'est pas utilisée en raison du Cas de Force Majeure.

### **3. LICENCE ET DONNÉES**

3.1 L'Hébergement accorde à Booking.com un droit et une licence (ou une sous-licence, le cas échéant) non exclusifs, libres de redevance et mondiaux :

- (i) pour utiliser, reproduire, faire reproduire, distribuer, concéder en sous-licence, communiquer et rendre disponibles, par quelque procédé que ce soit, et afficher la Propriété Intellectuelle de l'Hébergement, telle que fournie à Booking.com conformément au présent Accord et qui est nécessaire pour que Booking.com exerce ses droits et s'acquitte de ses obligations en vertu de l'Accord ; et
- (ii) pour utiliser, reproduire, faire reproduire, traiter, distribuer, concéder en sous-licence, afficher et utiliser (y compris, sans toutefois s'y limiter, élaborer, modifier, adapter, communiquer, reproduire, copier publiquement, et mettre à la disposition du public de quelque manière que ce soit) les Informations Hébergement.

3.2 Booking.com peut concéder en sous-licence, rendre disponibles, divulguer et proposer via ou en collaboration avec un Affilié et/ou une Plateforme Tierce :

- (i) les Informations Hébergement ;
- (ii) la Propriété Intellectuelle concernée de l'Hébergement ;
- (iii) les coordonnées du point de contact principal de l'Hébergement ;
- (iv) les offres spéciales proposées par l'Hébergement sur la Plateforme ; et
- (v) l'ensemble des autres droits et licences énoncés dans l'Accord.

Booking.com décline toute responsabilité envers l'Hébergement pour toute acte ou toute omission commis(e) par une quelconque Plateforme Tierce.

3.3 Booking.com peut afficher tout ou partie du contenu de la Plateforme sur les plateformes et les sites Internet de tiers. Lorsque le partage par Booking.com des Données Personnelles des Clients et des autres données de l'Hébergement avec des tiers n'est pas nécessaire au bon fonctionnement de la Plateforme, l'Hébergement peut :

(i) le cas échéant, modifier ses préférences en matière de partage des données à l'aide du mécanisme de désactivation figurant dans les paramètres de son compte ; ou si aucun mécanisme de désactivation n'est disponible

(ii) contacter Booking.com à l'adresse [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com) et, si cela est exigé par les Lois sur la technologie et les données en vigueur, demander que les modifications des préférences de partage des données soient effectuées.

3.4 Les données collectées par Booking.com vis-à-vis de l'Hébergement (y compris concernant son personnel, ses agents, ses représentants et ses autres membres) ou générées suite à l'utilisation de la Plateforme par l'Hébergement dépendent de la relation commerciale et des interactions de l'Hébergement avec Booking.com, de ses choix ainsi que des produits, services et fonctionnalités qu'il utilise. Ces données peuvent inclure :

- (i) des Données Personnelles, des coordonnées, des données financières, des informations sur les services des partenaires, des informations marketing relatives aux partenaires ; et
- (ii) des détails de vérification, des informations sur les cas d'insolvabilité, des informations relatives à la détection des fraudes, les demandes des autorités responsables de l'application de la loi et des autorités fiscales, et des données et analyses sur l'utilisation des produits.

L'Hébergement peut accéder aux données énumérées au point 3.4(i) via l'Extranet.

3.5 Les données collectées par Booking.com vis-à-vis d'un Client dépendent des interactions du Client avec Booking.com, des choix du Client ainsi que des produits, services et fonctionnalités qu'il utilise. Ces données peuvent comprendre des détails de réservation, des informations de paiement, des informations du compte, des informations du Service Clients, des commentaires, des informations marketing relatives au client ainsi que des données et analyses sur l'utilisation des produits. L'Hébergement peut accéder à ces données (si nécessaire et, dans le cas des données et analyses relatives à l'utilisation, sous forme agrégée) via l'Extranet.

3.6 Booking.com a accès aux données mentionnées dans les clauses 3.4 et 3.5 notamment aux fins suivantes :

- (i) fournir les services (y compris effectuer, administrer et gérer les réservations ou traiter les paiements) ;
- (ii) fournir un service à la clientèle ;
- (iii) détecter, empêcher et examiner toute activité frauduleuse ou illégale, ou toute violation des données ;
- (iv) effectuer des analyses et améliorer les produits ;
- (v) réaliser le marketing et mettre à jour les services ;
- (vi) proposer un hébergement, une assistance technique et un service de maintenance général et préserver la sécurité des données partagées ; et
- (vii) s'assurer du respect de la législation en vigueur.

3.7 Les informations sur la manière dont Booking.com collecte, utilise, partage ou traite les Données Personnelles se trouvent dans la ou les chartes de confidentialité sur la Plateforme, telles que mises à jour ponctuellement.

## **4. CLASSEMENT, COMMENTAIRES CLIENTS, MARKETING ET PAIEMENT FACILITÉ**

### **4.1 Classement**

4.1.1 L'objectif de Booking.com consiste à afficher des résultats de recherche pertinents pour chaque Client, en proposant sur la Plateforme un classement des Hébergements par défaut et personnalisable. Les principaux paramètres déterminant le classement et les raisons de l'importance relative de ces principaux paramètres par rapport à d'autres paramètres sont indiqués à l'annexe 4 et sur la Plateforme.

### **4.2 Commentaires clients**

4.2.1 Les Clients qui ont séjourné dans l'Hébergement seront invités par Booking.com à laisser un commentaire et à attribuer une note à certains aspects de leur séjour. Booking.com peut publier ces commentaires sur la Plateforme. Booking.com est un distributeur et non un éditeur de ces commentaires. Booking.com n'a aucune obligation de vérifier l'exactitude ou l'exhaustivité des commentaires, et ne peut être tenu pour responsable du contenu et des conséquences de la publication ou de la diffusion des commentaires.

4.2.2 Booking.com peut, à son entière discrétion, refuser, modifier ou supprimer des commentaires qui incluent

ou font référence à tout élément que Booking.com juge raisonnablement inapproprié et/ou offensant, y compris mais sans s'y limiter :

(i) des commentaires politiquement sensibles ;

(ii) des activités illégales ;

(iii) des informations personnelles ou sensibles (telles que des adresses e-mail, adresses, numéros de téléphone ou informations de carte de crédit) ;

(iv) d'autres sites Internet ;

(v) des propos obscènes, des références sexuelles, un discours de haine, des remarques discriminatoires, des menaces, des insultes ou des références à la violence.

4.2.3 L'Hébergement ne doit pas manipuler ou tenter de manipuler, directement ou indirectement, les Commentaires des Clients (par exemple en payant pour obtenir des commentaires positifs ou en publiant de faux avis sur un établissement concurrent). Toute violation de la présente clause 4.2.3 constituera un cas de résiliation en vertu de la clause 7.3(xi) de l'Accord.

4.2.4 Les Commentaires Clients sont destinés à l'usage exclusif de Booking.com. Booking.com conserve la propriété exclusive de tous les droits, titres et intérêts relatifs à la Propriété Intellectuelle des Commentaires Clients. L'Hébergement n'est pas autorisé à utiliser directement ou indirectement les Commentaires Clients de quelque manière que ce soit sans le consentement écrit préalable de Booking.com.

#### 4.3 Marketing (en ligne) et publicité payable au clic

4.3.1 Booking.com organise des campagnes de marketing en ligne à ses propres frais et à sa discrétion et peut promouvoir l'Hébergement en utilisant le nom de l'Hébergement dans ce marketing, y compris le marketing par e-mail et/ou la publicité payable au clic.

4.3.2 L'Hébergement est conscient des méthodes de fonctionnement des moteurs de recherche (telles que le réseautage du contenu et le classement des URL). Si l'Hébergement prend connaissance d'un comportement d'une Plateforme Tierce portant atteinte à ses Droits de Propriété Intellectuelle, il en informera rapidement Booking.com par écrit en précisant les détails de la conduite fautive et Booking.com mettra en œuvre tout effort commercialement raisonnable pour veiller à ce que la tierce partie concernée prenne les mesures nécessaires pour remédier à la violation.

4.3.3 L'Hébergement convient de ne pas utiliser, directement ou indirectement, la marque/le logo Booking.com (y compris le nom commercial, la marque, la marque de service ou tout autre indice d'identité ou de source similaire) à des fins de comparaison des prix ou à toute autre fin, que ce soit sur la plateforme de l'Hébergement ou sur une quelconque plateforme, un quelconque système ou un quelconque moteur tiers ou autre, sauf sur autorisation écrite préalable de Booking.com. L'Hébergement n'utilisera pas ou ne créera pas, directement ou indirectement, de publicité payable au clic sur les sites de métarecherche ou d'autres sites de recherche qui dirige ou redirige vers la page de l'Hébergement sur la Plateforme sur laquelle l'Hébergement est disponible ou mis en avant. L'Hébergement pourra enchaîner sur ou utiliser la marque Booking.com pour son propre marketing en ligne et sa publicité payable au clic.

#### 4.4 Paiement facilité

4.4.1 L'Hébergement reconnaît la réception et accepte les Conditions du Paiement Facilité telles que définies aux annexes 3A, 3B et 3C pour faciliter, entre autres, le paiement du Tarif du Logement par le Client à l'Hébergement et le règlement de la Commission par l'Hébergement à Booking.com (le cas échéant). Les Conditions du Paiement Facilité peuvent être modifiées ponctuellement par Booking.com moyennant un préavis écrit de 15 jours à l'Hébergement.

## **5. DÉCLARATIONS ET GARANTIES**

5.1 L'Hébergement déclare et garantit à Booking.com que, pendant la durée de l'Accord :

(i) l'Hébergement dispose de tous les droits nécessaires, du pouvoir et de l'autorisation d'utiliser, d'exploiter, de posséder (selon le cas), d'accorder des (sous-)licences, et de permettre à Booking.com de mettre à disposition sur la Plateforme l'Hébergement et toute la Propriété Intellectuelle relative à l'Hébergement, comme indiqué ou mentionné dans les Informations Hébergement ;

(ii) l'Hébergement détient et respecte tous les permis, licences et autres autorisations, enregistrements et

exigences gouvernementaux (y compris le partage d'informations obligatoires avec les autorités) nécessaires à la conduite de ses activités et à la mise à disposition de l'Hébergement sur la Plateforme pour réservation ;

(iii) l'Hébergement est dûment enregistré auprès de toutes les autorités fiscales compétentes (y compris auprès des autorités légales (locales) compétentes en matière de perception de recettes fiscales) en tant qu'hôtel ou autre fournisseur d'hébergement ;

(iv) sauf accord écrit préalable et formel de Booking.com, l'Hébergement ne vendra pas sur la Plateforme de forfait au sens de la législation nationale transposant, associée à ou de nature similaire à la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux services de voyage liés (la « **Directive sur les voyages à forfait** ») ;

(v) sauf si l'Hébergement (c'est-à-dire l'établissement) se situe dans un Pays Non Soumis à une Clause de Parité (auquel cas la présente clause 5.1 (v) ne s'applique pas) ou dans un Pays Soumis à une Clause de Parité Large (auquel cas la présente clause 5.1 (v) est supprimée et remplacée par les dispositions de l'annexe 5), le Tarif du Logement figurant sur la Plateforme est au moins aussi intéressant que le meilleur tarif disponible pour un séjour équivalent Commercialisé en Ligne, Publié en Ligne ou autrement proposé en ligne par l'Hébergement sur son propre site Internet, et aucun meilleur tarif ne peut être obtenu par le Client via une réservation directe auprès de l'Hébergement sur son site Internet/application ; et

(vi) l'Hébergement (qui inclut, aux fins de la présente garantie, à la fois l'exploitant et le propriétaire de l'établissement) et ses administrateurs et propriétaires directs, indirects et ultimes bénéficiaires et leurs administrateurs ainsi que les tiers travaillant pour l'Hébergement ou en son nom, ne sont :

(a) en aucun cas associés à des terroristes ou à une ou des organisations terroristes ;

(b) identifiés sur aucune liste applicable de parties/personnes faisant l'objet de sanctions ou de restrictions, ou ;

(c) pas des personnes résidant habituellement dans ou constituées en vertu des lois de toute juridiction soumise à des sanctions globales ou à l'échelle du territoire,

avec lesquelles la réalisation de transactions est interdite en vertu de la législation en vigueur.

L'Hébergement ne prendra aucune mesure susceptible d'enfreindre, ou de placer Booking.com en infraction avec, les sanctions applicables. L'Hébergement informera immédiatement Booking.com de tout cas avéré ou présumé de non-respect de la présente clause 5.1 (vi) ; et

(vii) l'Hébergement :

(a) respecte les droits fondamentaux de son personnel et de ses clients et n'a pas recours au travail des enfants, au travail forcé et ne met pas en place des conditions de travail dangereuses ;

(b) n'adopte pas de comportement discriminatoire et ne tolère aucune discrimination fondée sur la race, la religion, le handicap ou le genre ou ne s'adonne pas à des pratiques abusives ou cruelles au sein de l'Hébergement ;

(c) rémunère chaque salarié au moins sur la base du salaire minimum correspondant, fournit tous les avantages sociaux imposés par la loi et se conforme aux lois relatives aux horaires de travail et au droit du travail dans le territoire où l'Hébergement exerce ses activités ; et

(d) ne détient personne en esclavage ni en servitude, n'organise ou ne facilite le déplacement ou le séjour de toute autre personne dans l'objectif de l'exploiter.

L'Hébergement doit veiller au respect des normes indiquées dans la présente clause 5.1 (vii) par tout fournisseur de biens ou de services auquel il fait appel dans l'exécution de ses obligations en vertu de l'Accord.

5.2 Chaque Partie atteste et garantit à l'autre Partie que, pour la durée de validité de l'Accord :

(i) elle détient tous les pouvoirs et autorisations nécessaires pour conclure l'Accord et exécuter les obligations qui en découlent ;

(ii) elle a entrepris toutes les actions de société requises pour autoriser l'exécution et la réalisation de l'Accord ;

(iii) l'Accord constitue des obligations juridiques valables et contraignantes pour cette Partie conformément à ses conditions ; et

(iv) elle se conformera à tous égards importants à toutes les lois, tous les codes, tous les règlements, toutes les ordonnances et toutes les règles gouvernementaux en vigueur dans le pays, l'État ou la municipalité où la Partie concernée est enregistrée (et concernant l'Hébergement, à la juridiction du lieu dans lequel l'établissement est

implanté) en ce qui concerne les produits proposés et/ou les services fournis par ladite Partie.

5.3 Sauf stipulation contraire expresse dans l'Accord, aucune des Parties ne fait de déclaration ou de garantie, expresse ou implicite, en rapport avec l'objet de l'Accord et décline toute garantie implicite, y compris toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation pour un objectif particulier concernant cet objet.

5.4 Booking.com décline et exclut toute responsabilité à l'égard de l'Hébergement liée à :

(i) une panne (temporaire et/ou partielle), une coupure, une immobilisation, une interruption ou une indisponibilité de la Plateforme, du Service et/ou de l'Extranet ; et

(ii) tout Partenaire connectivité ou Service de connectivité dont l'Hébergement se sert pour transmettre les Informations Hébergement (ou toute connexion à ceux-ci).

5.5 Booking.com fournit, et l'Hébergement accepte, le Service, la Plateforme et l'Extranet « en l'état » et « selon la disponibilité ». Booking.com peut apporter des modifications au Service, à la Plateforme et à l'Extranet à tout moment.

## **6. DÉDOMMAGEMENT ET RESPONSABILITÉ**

### **6.1 Dédommagements réciproques**

6.1.1 Chacune des Parties est responsable vis-à-vis de l'autre Partie et l'indemnise, la dédommage et la dégage de toute responsabilité, elle et ses Affiliés, administrateurs, dirigeants, salariés, agents, représentants et sous-traitants, pour tous les dommages directs, les pertes, les passifs, les obligations, les frais, les réclamations de toute nature, les intérêts, les pénalités, les frais administratifs, les amendes, les frais et dépenses judiciaires (notamment les honoraires et frais d'avocat raisonnables) effectivement payés, engagés ou encourus du fait :

(i) d'une violation de l'Accord par l'autre Partie ;

(ii) d'une négligence grave et d'une faute intentionnelle ; et

(iii) de toute réclamation d'un quelconque tiers fondée sur une atteinte (alléguée) à la Propriété Intellectuelle du tiers concerné par l'autre Partie.

6.1.2 Chaque Partie est tenue de prendre des mesures adéquates pour éviter et réduire les dommages potentiels.

6.1.3 Lorsque Booking.com dédommage l'Hébergement, Booking.com peut prendre en charge une réclamation et en assurer la défense en consultation et en accord avec l'Hébergement et dans le respect des intérêts des deux Parties. Aucune des Parties ne fera d'aveu, ne déposera de document, n'autorisera l'enregistrement de tout jugement ou ne conclura de compromis ou de règlement sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie qui ne sera pas, de manière déraisonnable, retenu, retardé ou donné sous condition.

6.1.4 Chaque Partie notifiera l'autre Partie dès que possible après avoir eu connaissance d'une réclamation d'un tiers. En cas de réclamation de tiers (y compris toute action, réclamation, procédure, demande, accusation, cause d'action ou autre procédure civile, pénale, administrative ou acte d'instruction impliquant des pertes revendiquées contre une Partie et intentée par un tiers), les Parties agiront de bonne foi et déploieront tous les efforts commerciaux raisonnables pour se consulter, coopérer et s'assister mutuellement dans la défense et/ou le règlement de ladite réclamation.

6.1.5 Chaque Partie reconnaît que les recours en justice peuvent être inadéquats pour protéger l'autre Partie contre toute violation de l'Accord. Sans préjudice de tout autre droit et recours dont dispose l'autre partie, toute autre partie aura droit à une injonction et à une prestation spécifique.

### **6.2 Dédommagements par l'Hébergement**

6.2.1 Dans la limite autorisée par la loi, l'Hébergement indemniserà, dédommagera intégralement et dégagea pleinement de toute responsabilité Booking.com et ses Affiliés, administrateurs, dirigeants, salariés, agents, représentants et sous-traitants, pour tous les dommages directs, les pertes, les passifs, les obligations, les coûts, les réclamations de toute nature, les intérêts, les pénalités, les frais administratifs, les amendes, les frais et dépenses judiciaires (notamment les honoraires et frais d'avocat raisonnables) liés :

(i) à toutes les réclamations faites par les Clients concernant des Informations Hébergement inexacts, erronées ou trompeuses ;

(ii) à toutes les réclamations faites par des Clients relatives ou liées à un séjour dans l'Hébergement, une



surréservation ou des réservations annulées (en totalité ou en partie) ou erronées, un remboursement, une restitution ou une rétrofacturation du Tarif du Logement ;

(iii) aux réclamations faites par les Clients liées à « Nous ajustons nos tarifs » dans des situations où Booking.com a le droit à la Parité des Tarifs et des Conditions et où le Client a été facturé au-delà du tarif le plus bas applicable. Si l'Hébergement (c'est-à-dire l'établissement) est situé dans un Pays Non Soumis à une Clause de Parité, la présente clause 6.2.1 (iii) ne s'applique pas. Si l'Hébergement (c'est-à-dire l'établissement) est situé dans un Pays Soumis à une Clause de Parité Large, la présente clause 6.2.1 (iii) ne s'applique pas et est remplacée par les dispositions substitutives figurant en annexe 5.

(iv) toutes les réclamations pécuniaires ou non, formulées par les Clients en vertu de ou en lien avec (la législation nationale transposant, associée à ou de nature similaire à) la Directive sur les voyages à forfait, et toutes les obligations auxquelles Booking.com est soumise, ou auxquelles elle s'estime raisonnablement soumise, en application de (la législation nationale transposant, associée à ou de nature similaire à) la Directive sur les voyages à forfait ; et

(v) toutes les autres réclamations faites par les Clients qui sont imputables en tout ou partie à l'Hébergement (y compris ses administrateurs, salariés, agents, sous-traitants, représentants et locaux) ;

(vi) toutes les réclamations, y compris les coûts, les frais, les intérêts, les amendes et les autres dettes, vis-à-vis de Booking.com ou introduits ou encourus par celle-ci concernant ou résultant :

(a) du défaut, par négligence ou non, d'accomplissement, dans les temps, de manière correcte et exacte, de la part de l'Hébergement d'un enregistrement auprès des autorités compétentes et/ou de fourniture d'informations requises par la loi, ou du paiement, de la perception, du versement ou de la retenue de toutes Taxes applicables, perçues ou basées sur les services, ou d'autres redevances liées à l'Accord dans le pays concerné) ; ou

(b) de créances fiscales et d'obligations infligées ou attribuées à Booking.com pour des Taxes dont l'Hébergement est responsable, ou pour lesquelles l'obligation de paiement, de perception, de retenue et de versement est imposée par la loi à Booking.com pour, au nom de ou à la place de l'Hébergement ;

(vii) toutes les réclamations pécuniaires ou non et les enquêtes menées par des tiers et des autorités en rapport avec les déclarations, les garanties et les obligations de l'Hébergement en vertu de l'Accord.

(viii) toutes les réclamations ou plaintes relatives au non-respect des lois en vigueur par Booking.com dans la mesure où ce non-respect est imputable à l'Hébergement en tout ou partie (auquel cas l'Hébergement s'engage à payer à Booking.com la proportion appropriée de tous les dommages et intérêts ou amendes y afférents).

### 6.3 Limitation de responsabilité

6.3.1 Aucune des Parties ne sera responsable envers l'autre Partie de pertes ou dommages indirects, spéciaux, punitifs, accessoires ou consécutifs, notamment d'une perte de production, une perte de profit, une perte de revenus, une perte de contrat, une perte ou une détérioration de clientèle ou de la réputation, une perte de droit à une indemnisation ou à toute perte et/ou tout dommage spéciaux, indirects ou consécutifs, que ces dommages soient (allégués être) le résultat d'une violation de contrat, d'un préjudice ou autre, même si elle est informée à l'avance de la possibilité de tels dommages ou pertes. La renonciation et le désistement desdits dommages et pertes sont expressément établis.

6.3.2 Sauf disposition contraire prévue dans l'Accord, la responsabilité maximale d'une Partie envers l'autre Partie pour toutes les réclamations présentées à son encontre en relation avec l'Accord au cours d'une année ne doit pas excéder la somme la plus élevée parmi les suivantes :

- (i) la Commission totale reçue ou payée par cette Partie à l'autre Partie au cours de l'année précédente ; et
- (ii) 100 000 EUR.

La présente clause 6.3.2 ne limite pas la responsabilité des Parties en matière de délit civil, de fraude, de corruption, de faute intentionnelle ou de négligence grave, ou en ce qui concerne les dédommagements au titre de la responsabilité des tiers, comme indiqué aux clauses 6.1.1(iii) et 6.2.

## **7. DURÉE, RÉSILIATION ET SUSPENSION**

7.1 Sauf accord contraire, l'Accord débutera à la date de son acceptation par l'Hébergement et se poursuivra pendant une durée indéterminée. L'Hébergement peut résilier l'Accord à tout moment et pour quelque motif que

ce soit, par notification écrite à Booking.com, avec un délai de préavis de 15 jours.

7.2 Chacune des Parties peut suspendre ou résilier l'Accord avec effet immédiat en cas :

- (i) d'obligation juridique ou réglementaire ;
- (ii) d'impératif en vertu de la législation en vigueur ;
- (iii) de violation répétée de l'Accord par l'autre Partie ; ou
- (iv) de manquements graves, par l'autre Partie, notamment la publication d'un contenu inapproprié ou illégal, ou en cas de fraude ou d'une violation des exigences de notification des Incidents de Sécurité en vertu de l'annexe 2.

7.3 Sans préjudice des clauses 7.1 et 7.2, Booking.com peut, par le biais d'une notification écrite motivée, restreindre ou suspendre tout ou partie de ses obligations, ententes et engagements en vertu de l'Accord avec effet immédiat ; et/ou résilier l'Accord et/ou fermer sa Plateforme à l'Hébergement après un délai de préavis de 30 jours calendaires, si l'un des événements ou l'une des circonstances suivantes se produit (en étant raisonnablement anticipé(e) ou suspecté(e)) :

- (i) violation par l'Hébergement d'une disposition quelconque de l'Accord ;
- (ii) (dépôt ou présentation d'une demande de) faillite, insolvabilité ou suspension de paiement ou action ou événement similaire à l'égard de l'Hébergement ;
- (iii) défaut de paiement concernant une facture, un avis de débit ou des frais en faveur de Booking.com à la date d'échéance ;
- (iv) tentative malveillante de non-paiement et/ou de réduction du montant de la Commission ;
- (v) fourniture d'informations inexactes, obsolètes, incomplètes, trompeuses ou frauduleuses de la part de l'Hébergement, y compris la publication d'Informations Hébergement d'une telle nature sur l'Extranet ou via un Partenaire connectivité ;
- (vi) non-acceptation d'une réservation au prix convenu et/ou selon les conditions mentionnées sur une réservation ou non-respect du tarif convenu et/ou des conditions fixées vis-à-vis d'une réservation ;
- (vii) imposition de montants trop élevés par l'Hébergement envers un Client ;
- (viii) utilisation abusive de la part de l'Hébergement des informations de carte de crédit ou d'autres données du Client de quelque façon que ce soit (par ex. débit d'une carte de crédit avant l'arrivée et sans le consentement préalable du Client) ou fuite de données ;
- (ix) plainte grave déposée par un ou plusieurs Clients, ou par un tiers ;
- (x) classements ou commentaires défavorables à répétition ;
- (xi) modification ou tentative de modification, directe ou indirecte, de la part de l'Hébergement, d'une réservation ou du fonctionnement de la Plateforme (par exemple, modification des Commentaires Clients) ;
- (xii) tout problème de sécurité, de confidentialité ou de santé, ou de problèmes relatifs à l'Hébergement ou à ses installations (l'Hébergement délivrera, à ses frais et à la demande de Booking.com, les permis, licences, certificats ou déclarations pertinents délivrés par un expert indépendant prouvant et assurant sa conformité aux lois et à la législation applicable (sur la protection de la vie privée, la sécurité et la santé)) ;
- (xiii) l'Hébergement ou tout Affilié résilie un contrat avec tout Affilié de Booking.com sans motif probant et/ou pour des raisons de commodité ;
- (xiv) tout Affilié de Booking.com peut légalement résilier un contrat pour un motif valable vis-à-vis dudit Hébergement (y compris d'une partie détenant ou contrôlant, directement ou indirectement, l'Hébergement, ou détenue ou contrôlée, directement ou indirectement, par l'Hébergement) ;
- (xv) violation, y compris tout acte ou cas de manquement à ou de défaut d'accomplissement d'une obligation en vertu de tout autre accord conclu entre l'Hébergement et Booking.com ou tout Affilié de Booking.com ;
- (xvi) comportement de l'Hébergement incompatible avec le modèle commercial mondial de Booking.com, sa technologie ou ses conditions ;
- (xvii) nécessité, raisonnablement déterminée par Booking.com, de prendre des mesures pour protéger la sécurité personnelle ou des biens de Booking.com, des Clients ou de tiers et empêcher un comportement, physique ou non, inapproprié, illicite ou non-déontologique et/ou des agissements de mauvaise foi, des actes de fraude ou toute autre activité inacceptable ;

(xviii) toute violation par l'Hébergement de l'une de ses déclarations dans les clauses 5.1(vi), 5.1(vii), 5.2(iv), 11.5 et 11.6 ou de ses obligations énoncées aux clauses 11.1 à 11.4 raisonnablement déterminée par Booking.com ; ou

(xix) toute incapacité par l'Hébergement de fournir à Booking.com les informations, documents ou toute autre preuve raisonnablement et ponctuellement demandés par Booking.com dans le cadre de ses procédures de diligence raisonnable visant à assurer la conformité de Booking.com avec les exigences relatives à la lutte contre l'infraction financière ou autre.

7.4 Toute notification ou communication par Booking.com de « fermeture » (ou d'un libellé similaire) de l'Hébergement sur le site Internet entraînera la résiliation de l'Accord. Après la résiliation ou la suspension de l'Accord, l'Hébergement honorera les réservations en cours pour les Clients et paiera toutes les Commissions (en plus des frais, des dépenses et des intérêts le cas échéant) dues sur ces réservations conformément aux conditions de l'Accord. En cas de résiliation ou de suspension de l'Accord et malgré le droit de Booking.com de supprimer (de manière permanente) l'Hébergement de la Plateforme, Booking.com pourra conserver et gérer la page de l'Hébergement sur la Plateforme, mais fermera la disponibilité (statut « cessation d'activité ») dans l'attente du paiement intégral et final de tout montant dû et restant dû (y compris toute Commission).

7.5 La résiliation de l'Accord n'éteint pas les droits et recours de chacune des Parties en ce qui concerne un dédommagement ou une violation par l'autre Partie. Les clauses 2.4, 6, 7.6, 8 à 12 (et les autres clauses qui, par nature, demeurent en vigueur après la résiliation) demeureront toutes en vigueur après la résiliation.

7.6 En cas de changement de propriétaire ou d'exploitant de l'Hébergement (c'est-à-dire l'établissement) y compris toute cession, transfert ou novation de l'Accord, l'Hébergement accepte que le nouveau propriétaire ou exploitant puisse utiliser les Informations Hébergement, y compris les Commentaires Clients, mises à disposition ou utilisées par l'Hébergement avant le changement de propriétaire et ait accès aux données (de clientèle) pertinentes (financières et opérationnelles) de performance et de gestion. L'Hébergement restera, en tout état de cause, responsable de toutes les obligations, réclamations et responsabilités liées à la période ou accumulées avant le changement de propriétaire ou d'exploitant.

## **8. ARCHIVES ET DOCUMENTS COMPTABLES**

8.1 Les systèmes, archives et documents comptables de Booking.com (y compris les systèmes financiers, l'Extranet, le Relevé de Réservations en Ligne, les fax et/ou les e-mails) seront considérés comme des preuves concluantes de l'existence et de la réception, par l'Hébergement, des réservations effectuées et de la Commission, des dommages-intérêts ou des frais dus à Booking.com au titre de l'Accord, à moins que l'Hébergement puisse fournir une contre-preuve raisonnable et crédible.

8.2 L'Hébergement coopérera pleinement et fournira à Booking.com toutes les informations raisonnablement demandées en vue de l'identification du propriétaire (ultime bénéficiaire), du gestionnaire et/ou du responsable de l'Hébergement, du profil de risque de l'Hébergement et en lien avec toute autre diligence raisonnable, processus et finalité que Booking.com communique raisonnablement à l'Hébergement de manière ponctuelle.

8.3 Booking.com peut procéder et/ou demander à un tiers de procéder à une inspection ou à un audit des archives de l'Hébergement (y compris les informations relatives au traitement des données ou aux informations de sécurité) dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire pour répondre à toute obligation légale ou de déclaration de Booking.com, et lorsque Booking.com soupçonne raisonnablement le non-respect de l'Accord par l'Hébergement. L'Hébergement et ses salariés, agents et représentants coopéreront pleinement avec Booking.com et le tiers en question, leur accordant l'accès à l'ensemble des archives, des documents comptables, des locaux et du personnel pertinents et à toute autre information pertinente et en mettant à leur disposition des copies comme exigé.

8.4 Booking.com prendra en charge les frais d'inspection ou d'audit, à moins qu'ils ne révèlent une violation par l'Hébergement de l'une des dispositions de l'Accord, auquel cas les frais seront pris en charge par l'Hébergement sans préjudice des autres droits et recours de Booking.com concernant cette violation.

## **9. CONFIDENTIALITÉ ET PARTAGE D'INFORMATIONS**

9.1 Les Parties comprennent et conviennent que, dans le cadre de la mise en œuvre de l'Accord, chaque Partie

peut avoir accès, ou être exposée, directement ou indirectement, aux informations confidentielles de l'autre Partie (les « **Informations Confidentielles** »). Les Informations Confidentielles comprennent les Données Clients, les Données Personnelles, le volume des transactions, les plans marketing et commerciaux, les informations commerciales, financières, techniques, opérationnelles et toute autre information non publique que la Partie divulgatrice désigne comme étant privée ou confidentielle ou dont la Partie réceptrice devrait raisonnablement savoir qu'elle doit être traitée comme étant privée et confidentielle.

9.2 Chaque partie convient que, sauf stipulation contraire dans la présente clause 9 :

(i) toutes les Informations Confidentielles demeurent la propriété exclusive de la Partie divulgatrice. La Partie réceptrice s'abstient d'utiliser les Informations Confidentielles à toute fin autre que l'exécution de ses obligations en vertu de l'Accord ;

(ii) elle met en place et utilise des méthodes prudentes pour veiller à ce que ses salariés, ses dirigeants, ses représentants, ses parties contractantes et ses agents (les « **Personnes Autorisées** ») préservent la confidentialité et le secret des Informations Confidentielles ;

(iii) elle ne divulgue les Informations Confidentielles qu'aux Personnes Autorisées dans la mesure de ce qui est nécessaire pour honorer ses obligations en vertu de l'Accord ;

(iv) elle s'abstient, et utilise des méthodes prudentes pour s'assurer que les Personnes Autorisées s'abstiennent, de copier, publier, divulguer à des tiers ou utiliser (autrement que dans la mesure autorisée par l'Accord) les Informations Confidentielles ; et

(v) elle restituera ou détruira toutes les copies, papier ou électroniques, des Informations Confidentielles si l'autre Partie le lui demande.

9.3 Nonobstant ce qui précède, les Informations Confidentielles n'incluent pas les informations qui :

(i) sont ou seront connues du grand public ou à sa disposition sans aucun acte ou omission de la Partie réceptrice ;

(ii) étaient détenues par la Partie réceptrice avant la date de l'Accord ;

(iii) sont communiquées à la Partie réceptrice par un tiers qui n'est soumis à aucune obligation de confidentialité vis-à-vis des Informations Confidentielles ; ou

(iv) dont la divulgation est imposée par la loi, l'ordonnance d'un tribunal, une citation à comparaître ou une autorité gouvernementale.

9.4 Nonobstant les Clauses 9.1 à 9.3, Booking.com peut divulguer toute information concernant l'Hébergement et/ou l'Accord aux Affiliés de Booking.com. Cela peut inclure, sans toutefois s'y limiter, des Informations Confidentielles et des informations sur l'exécution de l'Accord par l'Hébergement, et sa conformité avec les conditions de Booking.com. Booking.com veillera à ce que ses Affiliés qui reçoivent les Informations Confidentielles soient liés par la même obligation de confidentialité que celle à laquelle elle est soumise.

## 10. RÉOLUTION DE LITIGES

### 10.1 Loi applicable et instances compétentes

10.1.1 Sauf indication contraire dans l'Accord, celui-ci sera exclusivement régi et interprété conformément au droit des Pays-Bas. Tout litige découlant directement ou indirectement de l'Accord sera exclusivement porté devant le tribunal compétent d'Amsterdam (Pays-Bas) et réglé par celui-ci.

### 10.2 Système de gestion interne des plaintes

10.2.1 Booking.com dispose d'un système de gestion interne des plaintes. Les Hébergements peuvent y accéder via :

(i) l'Extranet ;

(ii) le centre d'aide aux partenaires ;

(iii) l'assistance du Service Clients de Booking.com ;

(iv) le service financier de Booking.com ; ou

(v) le représentant du compte dédié à l'Hébergement (le cas échéant).

De plus amples informations, y compris des instructions pour le dépôt d'une plainte, sont disponibles sur

l'Extranet ainsi que sur le centre d'aide aux partenaires (partner.booking.com).

### 10.3 Médiation

10.3.1 Les Parties tenteront de résoudre les désaccords et les litiges via le système de gestion interne des plaintes de Booking.com, énoncé dans la clause 10.2, puisque ce dernier constitue la solution la plus efficace et économique pour les deux parties.

10.3.2 Les Parties peuvent recourir à une médiation devant Mme Scheepbouwer ou Mme Van Thiel-Wortmann de Reuling Schutte, dont les coordonnées sont disponibles sur la plateforme, ou tout autre médiateur associé aux bureaux de ces dernières et qu'elles peuvent recommander ponctuellement.

10.3.3 La médiation doit avoir lieu en anglais et doit être menée à distance, à l'aide de technologies de communication. Les Parties paieront chacune 50 % du coût total de la médiation, à moins qu'une répartition différente des coûts ne soit proposée par le médiateur et acceptée par les Parties.

10.3.4 Au début de la médiation, le médiateur préparera une convention à cet égard et les deux Parties la signeront avant que le processus de médiation ne puisse commencer. La participation à la médiation est volontaire. Si les Parties acceptent de participer à la médiation, elles participeront de bonne foi tout au long du processus.

## 11. CONFORMITÉ

11.1 L'Hébergement est tenu de respecter les normes et principes indiqués dans le présent Accord et dans les conditions de Booking.com et participera aux formations pertinentes à la demande raisonnable de Booking.com.

11.2 Dans le cadre des présentes Conditions et/ou de l'Accord, aucune des Parties (y compris ses salariés, administrateurs, dirigeants, agents ou autres représentants) ne sera autorisée, directement ou indirectement, à :

(i) offrir, promettre ou donner à un tiers (y compris à un fonctionnaire du gouvernement ou à un fonctionnaire, un représentant ou un candidat d'un parti politique), rechercher ou accepter pour lui-même ou pour un tiers, tout cadeau, tout paiement, toute récompense, toute contrepartie ou tout avantage de quelque nature que ce soit qui pourrait être interprété comme un pot-de-vin ou une pratique illégale ou de corruption ;

(ii) commettre une infraction (ou aider, inciter, encourager à, recommander ou donner les moyens de commettre une infraction) consistant à falsifier les recettes publiques ou participer sciemment à l'évasion fiscale frauduleuse ou à sa préparation ;

(iii) prendre part à toute activité qui peut constituer une infraction en vertu des lois applicables interdisant les opérations liées aux produits de l'infraction et/ou au financement du terrorisme ; ou

(iv) prendre des mesures qui entraîneraient une violation (et/ou, s'il s'agit de l'Hébergement, placeraient Booking.com en violation) des restrictions de sanctions applicables, y compris les restrictions établies par les Nations unies, l'Union européenne, le Royaume-Uni et les États-Unis et tout autre territoire ayant compétence sur les Parties.

11.3 Chaque Partie (y compris ses salariés, administrateurs, dirigeants, agents et tout autre représentant) devra :

(i) respecter les exigences relatives à la lutte contre l'infraction financière ;

(ii) mettre en place et gérer ses propres conditions et procédures afin de garantir le respect des exigences relatives à la lutte contre l'infraction financière, et les faire respecter lorsqu'il y a lieu ; et

(iii) dispenser une formation adéquate à son personnel sur la conformité avec les exigences, politiques et procédures relatives à la lutte contre l'infraction financière.

11.4 L'Hébergement informera immédiatement Booking.com en cas de violation avérée ou présumée, du fait de l'Hébergement ou de l'un de ses salariés, administrateurs, dirigeants, agents ou tout autre représentant, de la présente clause 11.

11.5 En raison des exigences relatives à la lutte contre l'infraction financière, Booking.com ne mettra le Service à disposition, ne traitera, ne facilitera, n'effectuera et/ou n'acceptera que les paiements vers ou à partir d'un compte bancaire (le « **Compte bancaire** ») qui, sauf accord écrit contraire entre les parties, est détenu par l'Hébergement et est soit :

(i) lié au pays dans lequel se trouve l'Hébergement (c'est-à-dire l'entité juridique) et/ou il a son siège social ; ou

(ii) situé dans un pays qui, à la date du présent Accord, participe au système de l'espace unique de paiement en

euros (tel que décrit dans la directive 2007/64/CE (UE) du Parlement européen et du Conseil).

11.6 L'Hébergement déclare et garantit (quel que soit le pays du Compte Bancaire) que :

(i) il détient et respecte l'ensemble des permis, licences et autres licences, permis et autorisations gouvernementaux nécessaires à la conduite, à la réalisation et à la poursuite de ses opérations et de ses activités (y compris la détention et l'utilisation du Compte Bancaire) ;

(ii) il est le titulaire du Compte Bancaire ;

(iii) les paiements vers et les virements depuis le Compte Bancaire se font dans des conditions d'égalité et sont conformes à l'ensemble des lois, des textes législatifs, des codes, des réglementations, des ordonnances et des règles en vigueur et n'enfreignent aucune des lois ni aucun des traités, des réglementations, des codes ou des textes législatifs applicables sur la lutte contre le blanchiment d'argent, la corruption, le financement du terrorisme, l'évasion fiscale ou toute autre infraction financière ; et

(iv) le Compte Bancaire ne doit pas être utilisé (directement ou indirectement) pour le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, l'évasion fiscale (ou sa facilitation), la fraude fiscale, le non-respect des sanctions financières, l'infraction financière ou d'autres activités illégales.

## 12. DIVERS

12.1 Aucune des Parties ne peut céder, transférer et/ou grever ses droits et/ou ses obligations au titre de l'Accord (à l'exception d'un Affilié de Booking.com) sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie. Aucune cession, novation ou aucun transfert de la part de l'Hébergement ne le dégagera de ses obligations en vertu de l'Accord.

12.2 Toutes les notifications et communications doivent être en anglais. Elles doivent être sous forme écrite et envoyées par le biais de la boîte de réception de l'Extranet, ou par fax, e-mail ou un service de messagerie express aérien reconnu à l'échelle nationale, en utilisant les coordonnées communiquées ponctuellement par chaque Partie.

12.3 Le présent Accord constitue l'intégralité de l'accord et de l'entente entre les Parties quant à son objet et annule et remplace tous les accords, arrangements, offres contraignantes ou non, déclarations ou engagements antérieurs concernant cet objet et l'Hébergement.

12.4 En cas de conflit entre les présentes Conditions et une annexe, cette dernière prévaudra. Si une disposition de l'Accord est ou devient invalide ou non contraignante, les Parties resteront liées par toutes les autres dispositions et remplaceront (l'élément de) la disposition invalide ou non contraignante par des dispositions valides et contraignantes ayant, dans toute la mesure du possible, un effet semblable à celui de la disposition invalide ou non contraignante.

12.5 Rien dans l'Accord n'empêche ou ne limite Booking.com dans l'exercice de son droit à déférer ou initier toute action ou procédure, ou bien à demander une injonction provisoire ou une action en exécution (spécifique) devant ou par tout tribunal compétent en vertu des lois de la juridiction auprès de laquelle l'Hébergement est établi ou enregistré. L'Hébergement renonce à son droit de demander toute autre juridiction ou loi applicable à laquelle il pourrait avoir droit.

12.6 La version anglaise originale des Conditions peut avoir été traduite dans d'autres langues à des fins de commodité pour l'Hébergement. Les Parties ne peuvent en aucun cas tirer des droits de la version traduite et en cas de litige concernant le contenu ou l'interprétation des Conditions ou en cas de conflit, d'ambiguïté, d'incohérence ou de divergence entre la version anglaise et toute autre version linguistique des Conditions, la version anglaise prévaudra, et sera contraignante et définitive. La version anglaise sera utilisée pour toute procédure juridique, y compris dans le cadre du système de gestion interne des plaintes et au cours des médiations. La version anglaise est disponible sur le site Internet suivant et sera envoyée à l'Hébergement sur demande écrite :

<https://admin.booking.com/hotelreg/terms-and-conditions.html?cc1=nl&lang=en>.

12.7 L'Accord peut être conclu en ligne ou en signant un exemplaire distinct en copie papier ou par copie PDF ou fax, chacune de ces copies étant considérée comme un original et étant valide et contraignante. En s'enregistrant et en s'inscrivant au programme de partenariat Booking.com en tant qu'hébergement partenaire, l'Hébergement convient, reconnaît et accepte les conditions générales de l'Accord. L'Accord n'a besoin ni de

sceau ni de cachet pour être valide, contraignant et exécutoire.

12.8 L'Hébergement accepte d'indemniser et de dédommager intégralement Booking.com B.V pour tous les dommages, pertes, réclamations, sanctions, amendes, frais et dépenses subis, versés ou encourus par Booking.com B.V (ou l'un de ses Affiliés, administrateurs, dirigeants, salariés, agents, représentants et sous-traitants) pour toute (menace ou allégation de) réclamation ou sanction émanant de tout(e) gouvernement, autorité, organisation, société, parti ou personne dont le paiement sur, par ou à partir du Compte Bancaire est illégal ou constitue une violation de toutes exigences relatives à la lutte contre l'infraction financière applicables.

12.9 Booking.com et/ou ses sociétés affiliées peuvent proposer des produits et/ou services annexes à la Réservation Client sur la Plateforme (par ex. produits d'assurance en cas d'annulation de la réservation d'un hébergement). L'Hébergement ne doit pas proposer de produits financiers similaires sur la Plateforme.

12.10 Booking.com peut, de temps à autre, mettre à jour et modifier les Conditions, sous réserve d'en informer l'Hébergement au préalable et de donner un préavis de 15 jours. Pendant le préavis, l'Hébergement peut résilier l'Accord si tel est son choix. Toute version mise à jour ou modifiée annulera et remplacera la version alors en vigueur avec effet à compter de la date indiquée dans l'avis.

## Annexe 1

# DIRECTIVES RELATIVES À LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES (les « Directives »)

## 1. CHAMP D'APPLICATION, DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

### 1.1 Préséance

1.1.1 Sauf disposition contraire dans les Directives, les conditions générales de l'Accord restent inchangées et pleinement en vigueur.

### 1.2 Services Booking.com

1.2.1 L'Hébergement sait que le Service est exploité par Booking.com B.V. située à Amsterdam, aux Pays-Bas. Lorsqu'un Affilié de Booking.com (plutôt que Booking.com B.V. elle-même) est partie à l'Accord, toute référence dans les Directives à Booking.com se réfère également à l'Affilié de Booking.com B.V. selon le cas.

1.2.2 Si les Données Personnelles relatives aux réservations Clients, y compris, mais sans s'y limiter, les détails de la réservation, les demandes et les mises à jour, ainsi que les données d'enregistrement (les « **Données Personnelles des Clients** ») ne sont pas exclusivement et directement traitées par l'Hébergement (comme cela peut être le cas lorsque, par exemple, l'Hébergement est ou représente une chaîne, une société de gestion immobilière, etc.), la présente annexe s'appliquera à l'Hébergement qui traite en définitive les Données Personnelles des Clients. Booking.com peut considérer l'Hébergement (qu'il soit ou non l'entité contractant avec elle) comme le (seul) responsable du traitement de toutes Données Personnelles des Clients traitées dans le cadre de l'Accord.

### 1.3 Définitions

1.3.1 Sauf indication contraire dans les Directives, les termes commençant par une majuscule ont la même signification que celle définie dans l'Accord.

### 1.4 Notifications

1.4.1 Sauf disposition contraire dans les Directives, toute notification ou correspondance de l'Hébergement en rapport avec les Directives doit être envoyée à [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com).

## 2. VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

### 2.1 Relation

2.1.1 Lorsqu'une Partie traite des Données Personnelles dans le cadre de l'Accord, elle le fait à ses propres fins en tant que Responsable du traitement des données indépendant et distinct, et sera seule responsable de sa propre conformité avec les Lois sur la technologie et les données.

2.1.2 Si Booking.com transmet ou met des Données Personnelles à la disposition de l'Hébergement conformément à l'Accord, l'Hébergement agit en tant que Responsable du traitement des données indépendant

et distinct en ce qui concerne son propre traitement de ces Données Personnelles, que ces données soient obtenues directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un Partenaire connectivité.

2.1.3 Aucune des Parties ne traite de Données Personnelles pour le compte de l'autre Partie. Les Parties n'ont pas déterminé conjointement les finalités et les moyens de tout traitement des Données Personnelles dans le cadre de l'Accord.

2.1.4 Nonobstant ce qui précède, si les Parties déterminent conjointement les finalités et les moyens de toute activité de traitement dans le cadre de l'accord, elles déterminent de bonne foi leurs responsabilités respectives en matière de respect des obligations découlant des Lois sur la technologie et les données.

## 2.2 Partage des Données Personnelles

2.2.1 L'Hébergement ne s'engagera à transmettre les Données Personnelles à Booking.com ou à les mettre à sa disposition que si cette divulgation est autorisée par les lois en vigueur, y compris les Lois sur la technologie et les données.

2.2.2 L'Hébergement peut demander à Booking.com de divulguer des Données Personnelles de Clients à d'autres partenaires, fournisseurs de services ou Affiliés de l'Hébergement (les « **Hébergements partenaires** »), ou à des systèmes dans lesquels ces Données Personnelles pourront être consultées par des Hébergements partenaires dans le but de gérer la réservation ou de faciliter la gestion de la réservation entre le Client et l'Hébergement. Une telle divulgation est faite uniquement au nom et sur instruction de l'Hébergement, instruction que l'Hébergement peut modifier à tout moment. Cette divulgation ne doit pas être considérée comme étant effectuée par Booking.com. L'Hébergement affirme et garantit qu'il dispose de tous les droits, autorisations et permissions nécessaires pour divulguer les Données Personnelles des Clients aux Hébergements Partenaires.

2.2.3 Chacune des Parties pourra transmettre les Données Personnelles à ses affiliés ou les mettre à leur disposition si cette divulgation est autorisée par les lois en vigueur, y compris les Lois sur la technologie et les données.

2.2.4 Les Parties comprennent et conviennent que Booking.com transmettra à l'Hébergement les Données Clients et les Données Personnelles des Clients ou les mettra à sa disposition. L'Hébergement traitera les Données Clients et les Données Personnelles des Clients uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution de ses obligations en vertu de l'Accord, comme convenu par écrit entre les Parties, si l'hébergement a un motif légal, y compris le consentement du Client si nécessaire, et toujours conformément aux Lois sur la technologie et les données.

2.2.5 Booking.com ne transmettra à l'Hébergement les Données Personnelles des Clients ou ne les mettra à sa disposition par l'intermédiaire d'un Partenaire connectivité que conformément aux conditions de l'Accord et sur la base des éléments suivants :

(i) le Partenaire connectivité est engagé par l'Hébergement pour fournir les Services de connectivité, et agit en tant que sous-traitant des données (c'est-à-dire une personne physique ou morale, une autorité publique, une agence ou un autre organisme qui traite les Données Personnelles pour le compte du responsable du traitement des données) pour le compte de l'Hébergement ;

(ii) l'Hébergement demande à Booking.com de transmettre ou de mettre à disposition les Données Personnelles des Clients au Partenaire connectivité (pour traitement par le Partenaire connectivité à des fins définies par l'Hébergement seul) plutôt que directement à l'Hébergement ; et

(iii) le Partenaire connectivité ne traitera pas les Données Personnelles des Clients pour le compte de Booking.com.

2.2.6 Booking.com mettra les Données Personnelles des Clients à la disposition de l'Hébergement sur l'Extranet pendant une période de trente (30) jours (ou par tout autre moyen et pendant toute autre période déterminée par Booking.com et notifiée à l'avance à l'Hébergement) après la fin du séjour d'un Client ou la date d'annulation. Booking.com n'est en aucun cas tenue de mettre les Données Personnelles des Clients à disposition de l'Hébergement passé ce délai.

## 2.3 Transparence

2.3.1 Chacune des Parties traitera les Données Personnelles de/relatives à l'autre Partie (et/ou toute personne agissant en son nom) conformément à la déclaration de confidentialité mise à la disposition des personnes concernées de manière transparente avant ou lors de la collecte des Données Personnelles par ladite Partie ou, comme le permettent les Lois sur la Technologie et les Données, rapidement après. L'Hébergement peut faire



référence à sa propre déclaration de confidentialité concernant les Clients et leurs Données Personnelles dans les informations qu'il publie par le biais du Service.

2.3.2 Booking.com traite les Données Personnelles collectées concernant l'Hébergement et/ou toute personne agissant en son nom, conformément à la Charte de confidentialité de Booking.com pour les partenaires commerciaux (disponible sur la Plateforme) et telle que modifiée de temps à autre par Booking.com.

2.3.3 L'Hébergement garantit qu'il a, conformément aux Lois sur la technologie et les données, s'il fournit des Données Personnelles à Booking.com, informé ses membres du personnel, agents, représentants et autres membres de la collecte et du traitement de leurs Données Personnelles par Booking.com dans le cadre de l'Accord, et si nécessaire obtenu leur consentement à ces fins.

## 2.4 Coopération

2.4.1 Chaque Partie fournira toute la coopération, l'assistance et les informations raisonnables pour permettre à l'autre Partie de se conformer à ses obligations en vertu des Lois sur la technologie et les données, à ses propres frais. Chacune des Parties assistera l'autre Partie en vue de :

- (i) répondre aux demandes de l'autorité compétente (y compris les autorités de contrôle) en ce qui concerne les Données Personnelles traitées et partagées dans le cadre de l'Accord ;
- (ii) répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits à la vie privée, y compris leurs droits en vertu des Lois sur la technologie et les données ;
- (iii) mener des évaluations pour valider la conformité avec la législation en vigueur, y compris les Lois sur la technologie et les données.

## 2.5 Transfert de données vers des pays tiers

2.5.1 Les parties veilleront à ce que les Données Personnelles ne soient transférées à des destinataires situés en dehors de l'Espace économique européen (le « **Pays tiers** ») ou ne soient accessibles à ces derniers que si ce transfert est conforme aux Lois en vigueur sur la technologie et les données.

2.5.2 En cas de transfert vers un Pays tiers, les Parties veilleront, lorsque le pays de destination du transfert n'a pas été reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau adéquat de protection des données, à mettre en place les mesures techniques, organisationnelles et contractuelles appropriées pour se conformer aux Lois sur la technologie et les données.

2.5.3 Les Parties reconnaissent que tout transfert de Données Personnelles par Booking.com en vertu de l'Accord est nécessaire à l'une ou aux deux Parties pour conclure ou exécuter un contrat avec le Client et/ou est dans l'intérêt du Client, sans préjudice du droit des Parties de conclure que pour certains transferts, une autre justification du transfert peut également s'appliquer.

2.5.4 Si une autorité d'un Pays tiers fait une demande d'accès aux Données Personnelles, la Partie recevant la demande s'engage à évaluer correctement sa légalité et sa légitimité avant d'y répondre, et à prendre les mesures appropriées en réponse.

## **Annexe 2**

# **SÉCURITÉ ET VIOLATIONS DES DONNÉES**

## 1. Mesures de sécurité

1.1 Chacune des Parties mettra en place et maintiendra des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées :

- (i) pour préserver la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la continuité des Données Personnelles et des Informations Confidentielles transmises, stockées ou traitées d'une autre manière dans le cadre de l'Accord (que ce soit sous le contrôle direct ou indirect de cette Partie), conformément aux normes de sécurité élevées prévalant actuellement dans le secteur, notamment par des mesures telles que le cryptage et la pseudonymisation (en particulier dans le cadre de tout transfert international de Données Personnelles) ;
- (ii) pour détecter, remédier à et prévenir les atteintes à la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, l'utilisation, le transfert ou la divulgation non autorisés, accidentels ou illégaux, de ces Informations Confidentielles ou Données Personnelles transmises, stockées ou traitées d'une autre manière dans le cadre de l'Accord ou l'accès non autorisé à celles-ci (l'« **Incident de Sécurité** »), en tenant compte des tendances en

matière d'Incidents de Sécurité dans le secteur et conformément aux lois en vigueur, à l'état de la technique et aux normes du secteur, y compris notamment les systèmes de surveillance, les systèmes d'alerte, les procédures de sauvegarde et les pare-feu ;

(iii) pour se conformer aux bonnes pratiques en matière de sécurité physique et de sécurité de l'information, en ce qui concerne ces informations Confidentielles et ces Données Personnelles.

1.2 L'Hébergement ne doit pas accomplir d'acte ou faire d'omission qui a ou pourrait raisonnablement avoir un impact négatif sur la sécurité du Service ou du Système.

1.3 Chacune des Parties déploiera des efforts raisonnables pour :

(i) s'assurer que ses systèmes informatiques, sa base de données, ses serveurs, ses connexions API et ses intégrations ne rendent pas et ne rendront pas inopérants les logiciels, le matériel ou les mesures de sécurité de l'autre Partie ou ne contiennent aucun élément susceptible d'avoir un effet préjudiciable, délétère ou négatif sur l'autre Partie ou de lui causer des dommages, y compris, mais sans s'y limiter, des vers, des virus, des chevaux de Troie, des fichiers corrompus, des cracks, des bugs ou des programmes ou autres éléments non autorisés ou cachés ;

(ii) prévenir et détecter les activités d'ingénierie sociale de tiers, y compris les prises de contrôle de comptes, qui peuvent entraîner un Incident de Sécurité lié à l'Extranet ; et

(iii) protéger et conserver l'identifiant et le mot de passe utilisateur de l'Extranet de manière confidentielle et sécurisée, et ne pas divulguer l'identifiant et le mot de passe utilisateur à des personnes autres que celles ayant besoin d'accéder à l'Extranet pour s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles.

## 2. Incidents de Sécurité et violation des Données Personnelles

2.1 Si l'Hébergement a connaissance, ou a des motifs raisonnables de soupçonner l'existence, d'un Incident de Sécurité susceptible de mettre en péril la Plateforme ou les systèmes, la base de données, les informations, les données, les serveurs, les connexions, l'intégration, le site Internet de Booking.com, ainsi que l'Extranet et toute Information confidentielle ou Donnée personnelle stockée, transmise ou traitée d'une autre manière dans le cadre de l'Accord, y compris via un Partenaire connectivité, l'Hébergement devra :

(i) prendre immédiatement toutes les mesures raisonnables et appropriées requises par la situation, avant même toute consultation de Booking.com en vertu de la clause 2.1(ii), afin de prévenir, d'éviter ou d'atténuer tout préjudice ou effet négatif pour Booking.com et les Clients ; et

(ii) notifier Booking.com à l'adresse <https://report.booking.com> sans retard excessif et toujours dans les 24 heures suivant tout Incident de Sécurité avéré ou présumé, et consulter Booking.com sur les actions raisonnables et appropriées à effectuer, sans préjudice de la Clause 2.1(i) ;

(iii) sous réserve des limitations prévues par les lois en vigueur, se charger de la fourniture proactive de toutes les informations nécessaires à Booking.com afin de s'assurer que Booking.com reste pleinement informée et en mesure de mener sa propre enquête sur la cause, les mesures d'atténuation prises et les dommages subis ou susceptibles d'être subis par les Parties et les tiers en rapport avec l'Incident de Sécurité ;

(iv) coopérer avec Booking.com en prenant toute mesure raisonnable et appropriée pour remédier à l'Incident de Sécurité et réduire le risque qu'un Incident de Sécurité similaire se produise à l'avenir.

2.2 Sous réserve des obligations imposées par la loi en vigueur, l'Hébergement :

(i) s'efforcera de consulter Booking.com et de prendre en compte ses exigences raisonnables quant au moment, au contenu, au mode de divulgation et de notification, et au destinataire avant de procéder à toute divulgation ou notification à un tiers (y compris toute autorité de contrôle) en rapport avec un Incident de Sécurité ;

(ii) reconnaît et accepte que Booking.com se réserve le droit d'informer volontairement tout tiers (y compris toute autorité de contrôle et les Clients) de tout Incident de Sécurité ; et

(iii) ne doit pas informer les Clients ou tout autre tiers d'un Incident de Sécurité impliquant des Données Personnelles que Booking.com héberge ou stocke sur l'Extranet sans l'autorisation écrite préalable de Booking.com.

2.3 Booking.com notifiera l'Hébergement sans délai excessif en cas d'Incident de Sécurité qui affecte celui-ci de manière préjudiciable et substantielle. Booking.com n'est pas tenue d'informer l'Hébergement d'une panne, d'une indisponibilité générale ou de tout autre défaut qui n'affecte pas spécifiquement cet Hébergement.

## **Annexe 3A**

## CONDITIONS DU PAIEMENT FACILITÉ POUR TOUTES LES TRANSACTIONS, À L'EXCEPTION DE CELLES SOUMISES AUX ANNEXES 3B OU 3C

### 1. Champ d'application, définitions et interprétation

1.1 La présente annexe 3A fait partie intégrante de l'Accord et doit être lue parallèlement à ce dernier. Sauf disposition contraire dans la présente annexe 3A, les conditions générales de l'Accord restent inchangées et pleinement en vigueur.

1.2 Sauf indication contraire dans la présente annexe 3A, les termes en majuscules ont la même signification que celle définie dans l'Accord. Sauf indication contraire, les clauses auxquelles il est fait référence dans l'annexe 3A sont celles figurant dans cette même annexe.

### 2. Paiement facilité

2.1 Booking.com peut proposer des services de Paiement Facilité. Booking.com peut ponctuellement faire appel à un tiers pour faciliter et traiter les paiements dans le cadre du Paiement Facilité (le « **Processeur de Paiement** ») Booking.com emploie des Processeurs de Paiement aux fins de percevoir les paiements auprès des Clients et de transférer les fonds vers les Hébergements et de procéder au règlement.

2.2 Tout paiement effectué par un Client à Booking.com ou à un Processeur de Paiement agissant comme représentant de l'Hébergement doit être conforme et entraîner l'acquittement du montant correspondant sur la dette du Client envers l'Hébergement. Dans la mesure permise par la loi, Booking.com peut facturer ou demander une compensation à l'Hébergement pour ses coûts et dépenses, plus les taxes (le cas échéant), pour et en lien avec le service de Paiement Facilité et la transaction de paiement sous-jacente (y compris les frais, les coûts et autres montants facturés par ses Processeurs de Paiement, banques ou sociétés de carte de crédit pour une telle transaction) (les « **Frais de Paiement Facilité** »). L'Hébergement paiera les Frais de Paiement Facilité conformément aux conditions de la facture.

2.3 Si Booking.com (par l'intermédiaire du Processeur de Paiement) ne transfère pas les montants dus à l'Hébergement dans le cadre du Paiement Facilité, ce dernier pourra faire valoir son droit de recours uniquement contre Booking.com et non directement contre le Client.

### 3. Tarif du Logement

3.1 Le Tarif du Logement sera perçu et traité par le Processeur de Paiement, conformément aux conditions de paiement de l'Hébergement (si applicable) telles que disponibles sur la Plateforme.

3.2 L'Hébergement ne facturera, ne demandera pas le paiement ni ne percevra un quelconque montant qui n'a pas déjà été inclus dans le Tarif du Logement au Client, sauf si Booking.com a indiqué que certain(e)s taxes, frais, redevances, suppléments (par exemple le petit-déjeuner) ou d'autres montants ne sont pas inclus dans le Tarif du Logement (les « **Éléments Non Compris** »).

3.3 Le Tarif du Logement doit être versé par Booking.com à l'Hébergement, conformément aux règles définies dans les clauses 3.3, 3.4 et 6.1 à 8.1 de la présente annexe. L'un des montants suivants, tel que convenu entre les Parties de temps à autre, sera versé à l'Hébergement :

(i) la différence entre le Tarif du Logement et les Commissions (le cas échéant), frais, coûts et dépenses dus et en souffrance ainsi que les autres montants dus à Booking.com, ou l'équivalent dans une autre devise (le « **Montant Net** ») ; ou

(ii) la différence entre le Tarif du Logement et les montants devant être retenus par Booking.com en vertu de la législation et des réglementations locales, ou l'équivalent dans une autre devise (le « **Montant brut** »).

3.4 Le versement peut être effectué par virement bancaire (auquel cas, le Montant net ou le Montant brut sera viré), via une carte de crédit virtuelle fournie à l'Hébergement (la « **Carte Virtuelle** ») (auquel cas seul le Montant brut sera versé) ou par un autre moyen communiqué par écrit par Booking.com.

### 4. Utilisation des fonds du Paiement Facilité

4.1 Booking.com peut utiliser ponctuellement le Paiement Facilité et/ou d'autres moyens de paiement (en ligne) telles que les cartes de crédit virtuelles pour :

(i) le (pré)paiement du Tarif du Logement par le Client à l'Hébergement par l'intermédiaire du Processeur de Paiement ;

(ii) le règlement et/ou le paiement de toute commission, des Frais de Paiement Facilité et/ou de tout autre montant dû à Booking.com par l'Hébergement ; et

(iii) la compensation de toute commission, tous Frais de Paiement Facilité et/ou tout autre montant dû à Booking.com par l'Hébergement avec le Tarif du Logement traité à tout moment par le Processeur de Paiement.

4.2 Si les fonds sont insuffisants pour régler et payer tous les montants dus à Booking.com, celle-ci peut recouvrer le déficit auprès de l'Hébergement par un Prélèvement Automatique (le cas échéant), ou le compenser par le Dépôt de Garantie (le cas échéant) ou donner des instructions à l'Hébergement, qui doit, à la première demande de Booking.com, régler le déficit correspondant sur le compte bancaire tel qu'identifié de temps à autre par Booking.com.

## 5. Taxes

5.1 Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, il incombera à l'Hébergement de percevoir, de remettre, de retenir et de payer aux autorités (fiscales) compétentes (le cas échéant) :

(i) les taxes et suppléments applicables en sus du Tarif du Logement (y compris les taxes, suppléments et montants applicables non inclus dans le Tarif du Logement) ; et

(ii) les taxes sur la Commission.

5.2 Si Booking.com utilise le Tarif du Logement recueilli auprès d'un Client (en tant que représentant à mandat restreint de l'Hébergement) en vertu de la clause 4.1 de la présente annexe pour régler et payer toute Commission, tous frais de Paiement Facilité et/ou tout autre montant dû par l'Hébergement et en souffrance, l'Hébergement doit néanmoins reverser un montant égal au montant total de la taxe perçue dans le cadre du Tarif du Logement à l'autorité fiscale compétente.

## 6. Règles générales pour tous les versements

6.1 Booking.com peut, sans préavis, suspendre le paiement du Montant net ou du Montant brut si elle soupçonne une fraude ou toute autre irrégularité liée à la transaction. Les réservations Client impliquant une fraude alléguée ou présumée seront annulées. Lorsqu'une réservation non remboursable d'un Client est annulée conformément à la présente clause 6.1, l'Hébergement sera tout de même payé à condition qu'il n'y ait aucune allégation ou suspicion d'implication de l'Hébergement.

6.2 Nonobstant la Clause 6.1, le paiement du Montant net ou du Montant brut peut être suspendu si Booking.com soupçonne une violation de l'Accord par l'Hébergement.

6.3 Tout Montant net ou brut détenu par une banque, un Processeur de Paiement ou un tiers conformément à la présente annexe ne portera pas intérêt.

6.4 Si l'Hébergement indique le Tarif du Logement dans une devise donnée, il recevra ce montant dans cette devise. Si l'Hébergement tente d'accepter le règlement ou le paiement du Tarif du Logement sur un compte dont la devise est différente de celle du Tarif du Logement ou s'il tente de convertir lui-même le montant du règlement, l'Hébergement supportera tous les risques de change, y compris la conversion du Tarif du Logement.

L'Hébergement accepte et reconnaît qu'en raison des fluctuations des taux de change et des coûts/frais facturés par les banques, les sociétés de carte de crédit et d'autres intermédiaires pour la perception, le traitement et le paiement des fonds correspondants, il peut y avoir des écarts entre le Tarif du Logement (tel que téléchargé par l'Hébergement dans le système), le montant perçu et le montant versé à l'Hébergement.

6.5 Si Booking.com est contrainte, que ce soit en vertu de la loi, d'une décision de justice, d'instructions ou injonctions administratives ou gouvernementales, d'une sentence arbitrale (ou d'une décision similaire), d'une citation à comparaître ou de conditions d'annulation, de procéder à un remboursement de tout ou partie du Tarif du Logement au Client, et si elle est raisonnablement convaincue que l'Hébergement mène des activités frauduleuses, Booking.com se réserve le droit de réclamer à l'Hébergement le remboursement du montant ainsi payé ou remboursé au Client et perçu par l'Hébergement. Le paiement par l'Hébergement en vertu de la présente clause 6.5 doit être effectué dans les 14 jours suivant la demande de Booking.com.

6.6 Si l'Hébergement accepte le remboursement du Tarif du Logement partiellement ou totalement payé et non remboursable (ou une partie de celui-ci), Booking.com pourra régler au Client le montant correspondant au nom dudit Hébergement. Si le montant correspondant a déjà été versé à l'Hébergement conformément à la présente annexe, l'Hébergement doit rembourser le montant correspondant à Booking.com par le moyen demandé raisonnablement par Booking.com. Si le montant correspondant n'a pas été versé à l'Hébergement conformément à la présente annexe, Booking.com ne doit pas verser ledit montant et/ou peut bloquer ce

versement.

6.7 Booking.com pourra facturer une Commission sur le Tarif du logement perçu et versé à l'Hébergement en cas de non-présentation ou d'annulation. En cas de surréservation, la Commission sera calculée conformément aux conditions de l'Accord.

6.8 Sauf disposition contraire de la législation en vigueur, l'Hébergement délivrera une facture au Client pour le montant total de la réservation (y compris ou plus toutes les taxes applicables (conformément aux lois en vigueur)). L'Hébergement ne facturera pas (ou n'enverra pas de facture) à Booking.com pour la réservation ou le séjour. Aucune disposition de l'Accord n'établit ou implique que Booking.com agisse ou opère en tant que mandant, commerçant ou (re)vendeur du logement.

## 7. Paiement par Carte Virtuelle

7.1 L'Hébergement ne peut autoriser le paiement sur ou débiter la Carte Virtuelle avant la date à laquelle la réservation du Client devient non remboursable ou, sans préjudice des autres droits de Booking.com conférés par le présent Accord, avant toute autre date que Booking.com peut communiquer si celle-ci :

- (i) entend limiter ses risques financiers (globaux) ;
- (ii) soupçonne que le paiement risque de faire l'objet d'une rétrofacturation ; ou
- (iii) soupçonne une fraude ou toute autre forme d'irrégularité associée à la transaction.

7.2 La Carte Virtuelle est uniquement valide pour la réservation, pour le montant et dans la devise indiqués sur la confirmation de la réservation pour laquelle elle a été fournie. L'Hébergement devra encaisser le Montant brut en débitant la Carte Virtuelle au cours des 12 mois suivant la date de départ du Client (la « **Date limite** »). Avant la Date limite, Booking.com déploiera tous les efforts commerciaux raisonnables pour informer l'Hébergement du Montant brut ou de la part à percevoir par ce dernier. En communiquant à l'Hébergement le Montant brut (ou la part de celui-ci) à percevoir par l'Hébergement, toutes les obligations d'information de l'Hébergement qui s'imposent à Booking.com en vertu de la législation en vigueur seront satisfaites.

7.3 Si l'Hébergement n'encaisse pas le Montant brut (ou une partie de celui-ci) au plus tard à la Date limite, à partir de la Date limite :

- (i) la Carte virtuelle sera désactivée ;
- (ii) les droits et les réclamations de l'Hébergement sur ce montant (y compris tout droit de compensation) cesseront automatiquement d'exister ; et
- (iii) Booking.com disposera de tous les droits, titres et intérêts relatifs à ce montant.

7.4 À partir de la Date limite, l'Hébergement, sans autre intervention, libère par les présentes et décharge Booking.com de toutes les réclamations à l'égard du Montant brut (y compris, de manière explicite, toute réclamation associée au Montant brut (ou à une partie de celui-ci), dans la mesure où il n'a pas été perçu par l'Hébergement avant la Date limite). Les Parties reconnaissent expressément que le Montant brut (ou toute partie de celui-ci) conservé par Booking.com après l'expiration de la Date limite ne constitue en aucun cas une Commission ou une contrepartie payée par l'Hébergement à Booking.com pour la prestation des Services en vertu de l'Accord.

## 8. Paiement par virement bancaire

8.1 L'Hébergement doit fournir à Booking.com ses coordonnées bancaires exactes. Booking.com transférera le Montant net ou brut sur le compte bancaire. L'Hébergement assumera tout risque découlant de l'inexactitude des informations fournies à Booking.com, comme des coordonnées bancaires incorrectes. Le paiement du Montant net ou brut par virement bancaire sera effectué dans un délai de 14 jours suivant la fin du mois de départ du Client, sauf indication contraire de Booking.com. L'Hébergement peut demander à Booking.com de modifier le mode de transfert en passant du virement bancaire à la Carte virtuelle pour les paiements futurs du Tarif du Logement.

## **Annexe 3B**

# **CONDITIONS DU PAIEMENT FACILITÉ POUR LES HÉBERGEMENTS AYANT CONCLU UN ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES PAIEMENTS AVEC UN PROCESSEUR DE PAIEMENT VIA LA PLATEFORME**

## 1. Champ d'application, définitions et interprétation

1.1 La présente annexe 3B fait partie intégrante de l'Accord et doit être lue parallèlement à ce dernier. Sauf disposition contraire dans la présente annexe 3B, les conditions générales de l'Accord restent inchangées et pleinement en vigueur.

1.2 Sauf indication contraire dans la présente annexe 3B, les termes en majuscules ont la même signification que celle définie dans l'Accord. Sauf indication contraire, les clauses auxquelles il est fait référence dans l'annexe 3B sont celles figurant dans cette même annexe.

## 2. Paiement facilité

2.1 L'Hébergement accepte et reconnaît que Booking.com peut proposer des services de Paiement Facilité.

2.2 Booking.com peut ponctuellement autoriser un tiers (le « **Processeur de Paiement** ») à utiliser la Plateforme afin de proposer le Paiement Facilité. La présente annexe 3B s'applique si le type de Paiement Facilité mis en place implique que le Processeur de Paiement :

(i) fournisse à l'Hébergement, et en vertu d'une relation contractuelle directe avec celui-ci, des services visant à recouvrer et/ou à collecter autrement :

a. les paiements des Clients pour le compte de l'Hébergement correspondant aux moyens de paiement mis à disposition par le Processeur de Paiement ;

b. les paiements de Booking.com à l'Hébergement ;

c. les montants auxquels Booking.com a droit en vertu du présent Accord ; et/ou

d. les paiements de l'Hébergement à Booking.com,

(les « **Paiements Traités** ») ; et

(ii) en payant les Paiements Traités directement à l'Hébergement ou à Booking.com (selon le cas),

(les « **Services du Processeur de Paiement** »).

2.3 Les Parties reconnaissent que le Paiement Facilité, conformément à la présente annexe 3B, implique :

(i) un accord contractuel distinct entre l'Hébergement et le Processeur de Paiement (l'« **Accord relatif au traitement des paiements** »), auquel Booking.com ne sera pas associée ; et

(ii) un accord contractuel distinct, auquel l'Hébergement ne sera pas associé et en vertu duquel Booking.com autorise le Processeur de Paiement à proposer les Services du Processeur de Paiement aux Hébergements via la Plateforme (l'« **Accord entre Booking.com et le Processeur de Paiement** »).

2.4 Si l'Hébergement choisit d'utiliser les Services du Processeur de Paiement et accepte d'être lié par l'Accord relatif au traitement des paiements :

(i) l'Hébergement autorise par les présentes Booking.com à prendre toute mesure nécessaire pour mettre en œuvre cette décision et permettre à l'Hébergement d'ouvrir un nouveau compte avec le Processeur de Paiement, et/ou d'intégrer tout compte existant de l'Hébergement avec le Processeur de Paiement) ;

(ii) l'Hébergement déploiera tous les efforts raisonnables pour aider Booking.com dans l'exécution de ses obligations concernant le Paiement Facilité. L'Hébergement doit fournir à, ou selon les directives de, Booking.com, les informations requises pour la mise à disposition du Paiement Facilité et pour l'identification de l'Hébergement à des fins réglementaires (notamment en matière de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme) ; et

(iii) l'Hébergement autorise Booking.com à partager des informations le concernant avec le Processeur de Paiement.

2.5 L'Hébergement doit fournir à, ou selon les directives de, Booking.com, toutes les informations requises pour permettre au Processeur de Paiement d'effectuer des paiements dans le cadre des Paiements Traités.

L'Hébergement est tenu de garantir l'exhaustivité et l'exactitude de toutes les informations fournies à Booking.com, d'assumer toute perte découlant d'informations erronées fournies à Booking.com et de dédommager Booking.com pour les dettes, pertes, coûts et dépenses que peut supporter Booking.com dans le cas où lesdites informations seraient erronées ou incomplètes. L'Hébergement autorise Booking.com à fournir en son nom des instructions au Processeur de Paiement concernant la collecte, le traitement et le versement des Paiements Traités, y compris en matière de remboursement, de reprise, de retour, de litige, d'ajustement de solde ou encore de rétrofacturation. L'Hébergement autorise Booking.com à partager ces instructions avec le

## Processeur de Paiement.

2.6 L'Hébergement n'utilisera les Services du Processeur de Paiement qu'aux fins du recouvrement des Paiements Traités et s'acquittera de ses obligations en vertu de l'Accord relatif au traitement des paiements. L'Hébergement dédommagera Booking.com pour les dettes, pertes, coûts et dépenses que peut supporter Booking.com (y compris, mais sans s'y limiter, en vertu de l'Accord entre Booking.com et le Processeur de Paiement) en cas de manquement de la part de l'Hébergement à l'une de ses obligations dans les délais prévus ou en raison d'une utilisation abusive des Services du Processeur de Paiement par un tiers (autre qu'une utilisation abusive découlant d'une omission volontaire ou d'une négligence de la part de Booking.com, de ses salariés ou de ses agents).

2.7 La prestation des Services du Processeur de Paiement à l'Hébergement par le Processeur de Paiement se fait à la discrétion de ce dernier, lequel peut suspendre ladite prestation à tout moment, conformément aux conditions de l'Accord relatif au traitement des paiements. Booking.com n'est responsable d'aucune décision du Processeur de Paiement visant à ne pas, ou à ne plus, mettre à disposition de l'Hébergement les Services du Processeur de Paiement (avec ou sans motif) ni d'aucune violation ou exécution tardive des obligations du Processeur de Paiement envers l'Hébergement à l'égard de la prestation des Services du Processeur de Paiement. Booking.com n'est en aucun cas tenue de s'assurer de la disponibilité constante des Services du Processeur de Paiement pour l'Hébergement.

2.8 Booking.com peut à tout moment notifier la fin ou la suspension de la mise à disposition ou du fonctionnement de l'intégralité ou d'une partie du Paiement Facilité en cas de fraude par carte de crédit alléguée ou présumée, de non-respect des sanctions ou de violation du contrat à l'égard de l'Hébergement ou de tout Paiement Traité. Booking.com et le Processeur de Paiement peuvent partager des informations (conformément aux obligations juridiques de chaque partie en matière de confidentialité) en relation avec toute fraude ou utilisation abusive, avérée ou présumée, à l'égard des Services du Processeur de Paiement.

2.9 Booking.com peut facturer (réciproquement) à l'Hébergement, ou exiger de lui une compensation pour les dépenses, frais et coûts supportés par Booking.com dans le cadre de la mise à disposition du Paiement Facilité et des Services du Processeur de Paiement sur la Plateforme, y compris, mais sans s'y limiter, les frais dus en vertu de l'Accord entre Booking.com et le Processeur de Paiement ainsi que les Taxes (le cas échéant). Le Processeur de Paiement ne facturera pas l'Hébergement pour les Services du Processeur de Paiement, sauf si cela est indiqué dans l'Accord relatif au traitement des paiements. Le paiement sera dû conformément aux conditions de la facture de Booking.com et Booking.com est, par les présentes et de manière irrévocable, autorisée par l'Hébergement à ordonner au Processeur de Paiement de verser les montants susmentionnés à Booking.com à partir des Paiements Traités.

2.10 Par les présentes, l'Hébergement autorise Booking.com, de temps à autre et selon les besoins, à ordonner au Processeur de Paiement de payer à Booking.com, à partir des Paiements Traités, lesdits montants qui s'imposent pour régler la Commission due et en souffrance, et/ou tout autre montant dû par l'Hébergement à Booking.com. Si les fonds sont insuffisants pour régler et payer tous les montants dus à Booking.com ou si Booking.com ne donne pas lesdites instructions, celle-ci peut recouvrer le déficit auprès de l'Hébergement par un Prélèvement Automatique (le cas échéant), ou le compenser par le Dépôt de Garantie (le cas échéant) ou donner des instructions à l'Hébergement, qui doit, à la première demande de Booking.com, régler le déficit correspondant sur le compte bancaire tel qu'identifié de temps à autre par Booking.com.

2.11 Le Tarif du Logement sera perçu et traité par le Processeur de Paiement conformément aux conditions de paiement de l'Hébergement concernant la réservation associée, telles que disponibles sur la Plateforme, et conformément aux autres dispositions de l'Accord, si applicable. L'Hébergement reconnaît et accepte que le Tarif du Logement peut être réglé par le Client dans une devise différente de la devise spécifiée dans les Informations Hébergement.

2.12 Si l'Hébergement indique le Tarif du Logement dans une devise donnée, il recevra ce montant dans cette devise. Si l'Hébergement tente d'accepter le règlement ou le paiement du Tarif du Logement sur un compte dont la devise est différente de celle du Tarif du Logement ou s'il tente de convertir lui-même le montant du règlement, l'Hébergement supportera tous les risques de change, y compris la conversion du Tarif du Logement. L'Hébergement accepte et reconnaît qu'en raison des fluctuations des taux de change et des coûts/frais facturés par les banques, les sociétés de carte de crédit et d'autres intermédiaires pour la perception, le traitement et le paiement des fonds correspondants, il peut y avoir des écarts entre le Tarif du Logement (tel que téléchargé par l'Hébergement dans le système), le montant perçu et le montant versé à l'Hébergement. L'Hébergement ne facturera pas, ne demandera pas le paiement ni ne percevra un quelconque montant du Client concernant cet

écart.

2.13 L'Hébergement accepte et reconnaît qu'il est, à tout moment, responsable de la perception, de la remise, de la retenue et du paiement des taxes et suppléments sur le Tarif du Logement (y compris les taxes et suppléments correspondants non inclus dans le Tarif du Logement) et la Commission aux autorités fiscales compétentes. L'Hébergement ne facturera, ne demandera le paiement et ne percevra en aucun cas un quelconque montant qui n'a pas déjà été inclus dans le Tarif du Logement du Client sauf s'il est clairement indiqué dans les Informations Hébergement que des taxes, suppléments (par exemple le petit-déjeuner) ou d'autres montants ne sont pas inclus dans le Tarif du Logement (les « **Éléments Non Compris** »).

2.14 Booking.com peut ordonner au Processeur de Paiement d'annuler tout Paiement Traité ou de le restituer à titre de remboursement ou de régler la somme correspondante au Client au nom de l'Hébergement sur ses propres fonds, puis ordonner au Processeur de Paiement, au nom de l'Hébergement, de rembourser au Client le montant réglé à partir des Paiements Traités si :

(i) l'Hébergement accepte un remboursement total ou partiel du Tarif du Logement payé et non remboursable (ou une partie de celui-ci) ;

(ii) Booking.com est tenue, conformément à toutes conditions d'annulation en vigueur ou à la législation, à une décision de justice, à une instruction ou décision (para)étatique, à une sentence arbitrale (ou à une décision similaire) ou à une citation à comparaître, de procéder au remboursement de l'intégralité ou d'une partie du Tarif du Logement ; ou

(iii) Booking.com détermine à son entière discrétion qu'un remboursement à un Client de tout ou partie du Tarif du Logement est raisonnable ou équitable.

2.15 Si les fonds sont insuffisants pour régler et payer tous les montants dus à Booking.com conformément à la clause 2.14, ou si Booking.com ne donne pas lesdites instructions, celle-ci peut recouvrer le déficit par un Prélèvement Automatique (si disponible), ou le compenser par le Dépôt de Garantie (le cas échéant) ou donner des instructions à l'Hébergement, qui doit, à la première demande de Booking.com, régler le déficit correspondant sur le compte bancaire tel qu'identifié de temps à autre par Booking.com.

2.16 Booking.com pourra facturer une Commission sur le Tarif du logement perçu et versé à l'Hébergement en cas de non-présentation ou d'annulation. En cas de surréservation, la Commission sera calculée conformément aux conditions de l'Accord.

2.17 Sauf disposition contraire de la législation en vigueur, l'Hébergement délivrera une facture au Client pour le montant total de la réservation (y compris ou plus toutes les taxes applicables, conformément aux lois en vigueur). L'Hébergement ne facturera pas, ou n'enverra pas de facture, à Booking.com pour la réservation ou le séjour. Aucune disposition de l'Accord ne signifie ou implique que Booking.com agisse ou opère en tant que mandant, commerçant ou (re)vendeur du logement.

### 3. Paiement par Carte Virtuelle

3.1 Si le Processeur de Paiement fournit à l'Hébergement une carte de crédit virtuelle (une « **Carte Virtuelle** ») pour transférer les Paiements Traités, l'Hébergement devra collecter le Paiement Traité en débitant la Carte Virtuelle au cours des 12 mois suivant la date de départ du Client (la « **Date limite** »). Avant la Date limite, Booking.com déploiera tous les efforts commerciaux raisonnables pour informer l'Hébergement du Montant (ou la part de celui-ci) disponible sur la Carte Virtuelle (le « **Solde de la Carte Virtuelle** ») à percevoir par l'Hébergement. En communiquant à l'Hébergement le Solde de la Carte Virtuelle à percevoir par l'Hébergement, toutes les obligations d'information de l'Hébergement qui s'imposent à Booking.com et/ou au Processeur de Paiement en vertu de la législation en vigueur seront satisfaites. Si l'Hébergement ne collecte pas le Solde de la Carte Virtuelle au plus tard à la Date limite, à partir de la Date limite :

(i) la Carte Virtuelle sera désactivée ;

(ii) les droits et les réclamations de l'Hébergement sur ce montant (y compris tout droit de compensation) cesseront automatiquement d'exister ; et

(iii) Booking.com disposera de tous les droits, titres et intérêts relatifs à ce montant.

3.2 À partir de la Date limite, l'Hébergement, sans autre intervention, libère et décharge Booking.com et ses Affiliés par les présentes de toutes les réclamations à l'égard du Solde de la Carte Virtuelle (y compris, de manière explicite, toute réclamation associée au Solde de la Carte Virtuelle (ou à une partie de celui-ci), dans la mesure où il n'a pas été perçu par l'Hébergement avant la Date limite). Les Parties reconnaissent expressément



que le Solde de la Carte Virtuelle (ou toute partie de celui-ci) conservé par Booking.com après la Date limite ne constitue en aucun cas une Commission ou une contrepartie payée par l'Hébergement à Booking.com pour la prestation de Services en vertu du présent Accord.

## **Annexe 3C**

# **CONDITIONS DU PAIEMENT FACILITÉ POUR LES TRANSACTIONS AU SEIN DES ÉTATS-UNIS, À L'EXCEPTION DE CELLES SOUMISES À L'ANNEXE 3B**

### 1. Champ d'application, définitions et interprétation

1.1 La présente annexe 3C ne s'applique plus aux opérations de paiement associées aux réservations effectuées après le 15 décembre 2020. Depuis le 15 décembre 2020, ces opérations de paiement nationales aux États-Unis sont régies par l'annexe 3A. Les dispositions indiquées dans la présente annexe 3C continueront de s'appliquer aux réservations effectuées avant le 15 décembre 2020, quelle que soit la date des opérations de paiement.

1.2 La présente annexe 3C fait partie intégrante de l'Accord et doit être lue parallèlement à ce dernier. Sauf disposition contraire dans la présente annexe 3C, les conditions générales de l'Accord restent inchangées et pleinement en vigueur.

1.3 Sauf indication contraire dans la présente annexe 3C, les termes en majuscules ont la même signification que celle définie dans l'Accord. Sauf indication contraire, les clauses auxquelles il est fait référence dans l'annexe 3C sont celles figurant dans cette même annexe.

### 2. Paiement facilité

2.1 L'Hébergement accepte et reconnaît que Booking.com peut proposer des services de Paiement Facilité.

2.2 Booking.com peut de temps à autre autoriser un tiers (le « **Processeur de Paiement** ») à utiliser la Plateforme afin de proposer le Paiement Facilité. La présente annexe 3C s'applique si le Paiement Facilité implique que le Processeur de Paiement propose au Client des services (les « **Services du Processeur de paiement** »), dans le cadre d'une relation contractuelle directe, (a) en percevant les paiements des Clients à l'égard des moyens de paiement proposés par le Processeur de Paiement (les « **Paiements traités** ») ; et (b) en versant directement à l'Hébergement les montants perçus au nom des Clients.

2.3 En vertu de cette annexe 3C, le Paiement Facilité :

(i) ne suppose pas que le Processeur de Paiement agisse au nom de l'Hébergement ou de Booking.com dans le cadre de la perception des Paiements Traités en vue de les transmettre à l'Hébergement ; et

(ii) implique certains engagements envers le Processeur de Paiement et le paiement de certains frais à celui-ci par Booking.com, dans le cadre de l'accord entre le Processeur de Paiement et Booking.com, en vertu duquel le Processeur de Paiement est autorisé à fournir les Services du Processeur de Paiement sur la Plateforme afin de permettre aux Clients de payer les Hébergements.

2.4 Afin de garantir un fonctionnement efficace et fiable du Paiement Facilité, l'Hébergement fournira à Booking.com toutes les informations requises à des fins réglementaires (notamment en matière de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme), lesquelles seront ensuite transmises au Processeur de Paiement.

2.5 Booking.com n'est responsable d'aucune décision de la part du Processeur de Paiement visant à ne pas, ou à ne plus, mettre à disposition les Services du Processeur de Paiement concernant le paiement de l'Hébergement, ni d'aucune violation ou exécution tardive des obligations du Processeur de Paiement à l'égard de la prestation des Services du Processeur de Paiement. Booking.com n'est en aucun cas tenue d'autoriser le Processeur de Paiement à opérer sur la Plateforme ou de s'assurer de quelque autre façon de la disponibilité des Services du Processeur de paiement sur la Plateforme.

2.6 Booking.com ou le Processeur de Paiement peuvent à tout moment notifier la fin ou la suspension de la mise à disposition ou du fonctionnement de l'intégralité ou d'une partie du Paiement Facilité en cas de fraude par carte de crédit alléguée ou présumée, de non-respect des sanctions ou de violation du contrat à l'égard de l'Hébergement. Booking.com et le Processeur de Paiement peuvent partager des informations (conformément aux obligations juridiques de chaque partie en matière de confidentialité) en relation avec toute fraude ou utilisation abusive, avérée ou présumée, à l'égard des Services du Processeur de Paiement.

2.7 Booking.com peut facturer (réciproquement) à l'Hébergement ou exiger de lui une compensation pour les frais, coûts et dépenses dans le cadre de la mise à disposition du Paiement Facilité et/ou des Services du Processeur de Paiement, ainsi que les taxes (le cas échéant). Le paiement sera dû conformément aux conditions de la facture.

2.8 Concernant chaque réservation, le Tarif du Logement correspond au montant réglé par le Client et traité par le Processeur de Paiement pour le paiement de l'Hébergement (conformément aux conditions de paiement de l'Hébergement concernant la réservation associée, si applicables et disponibles sur la Plateforme ainsi que dans les autres dispositions de l'Accord). Par les présentes, l'Hébergement autorise Booking.com à fournir des informations au Processeur de Paiement (au nom du Client) concernant les paiements dus à l'Hébergement et la date à laquelle ceux-ci sont dus, et en matière de remboursement, de reprise, de retour, de litige, d'ajustement de solde, de rétrofacturation ou concernant tout autre aspect d'un quelconque paiement.

2.9 Les Paiements traités doivent être versés par le Processeur de Paiement à l'Hébergement par virement bancaire, ou par carte de crédit virtuelle, dont les détails seront fournis à l'Hébergement et sur laquelle le montant correspondant pourra être débité (la « Carte Virtuelle »).

### 3. Règles générales pour tous les versements

3.1 L'Hébergement accepte et reconnaît qu'en raison des fluctuations des taux de change et des coûts/frais facturés par les banques, les sociétés de carte de crédit et d'autres intermédiaires (pour la collecte, le traitement et le paiement des fonds correspondants), il peut y avoir des écarts entre le Tarif du Logement (tel que téléchargé par l'Hébergement sur la Plateforme), le Paiement Traité et le montant versé à l'Hébergement.

3.2 L'Hébergement est, à tout moment, responsable de la perception, de la remise, de la retenue et du paiement aux autorités (fiscales) compétentes (le cas échéant) des taxes et suppléments correspondants en sus du Tarif du Logement (y compris les taxes et suppléments correspondants non inclus dans le Tarif du Logement) et du versement, de la retenue et du paiement (le cas échéant) des taxes sur la Commission aux autorités fiscales compétentes. Sauf si l'Hébergement indique clairement sur sa page sur la Plateforme que des taxes, suppléments (par exemple le petit-déjeuner) ou d'autres montants ne sont pas inclus dans le Tarif du Logement (les « **Éléments Non Compris** »), l'Hébergement ne facturera, ne demandera le paiement et ne percevra en aucun cas un quelconque montant qui n'a pas déjà été inclus dans le Tarif du Logement du Client (à l'exception des Éléments Non Compris (le cas échéant)).

3.3 L'Hébergement remboursera Booking.com sur demande de celle-ci si :

(i) l'Hébergement accepte un remboursement total ou partiel du Tarif du Logement payé et non remboursable (ou toute partie de celui-ci) ; ou

(ii) Booking.com est tenue, conformément à toutes conditions d'annulation en vigueur ou à la législation, à une décision de justice, à une instruction ou décision (para)étatique, à une sentence arbitrale (ou à une décision similaire) ou à une citation à comparaître ; ou

(iii) Booking.com détermine à son entière discrétion qu'un remboursement au Client de tout ou partie du Tarif du Logement est raisonnable ou équitable.

3.4 En cas de non-présentation ou d'annulation, Booking.com peut facturer une Commission sur le montant correspondant au Tarif du logement perçu et transféré à l'Hébergement. En cas de surréservation, la Commission sera calculée conformément aux conditions de l'Accord.

3.5 Sauf stipulation contraire de la loi en vigueur, l'Hébergement ne délivrera de facture au Client (et fournira à ce Client une facture à sa première demande) que pour le montant total de la réservation (y compris ou plus (conformément aux lois en vigueur) toutes les taxes applicables). L'Hébergement ne facturera pas (ou n'enverra pas de facture) à Booking.com pour la réservation ou le séjour. Aucune disposition de l'Accord n'établit ou n'implique que Booking.com agisse ou opère en tant que mandant, commerçant ou (re)vendeur d'un quelconque logement.

3.6 Booking.com peut ponctuellement et à son entière discrétion :

(i) régler sur ses propres fonds un paiement dû à l'Hébergement par le Processeur de Paiement et retardé pour un quelconque motif (un « **Paiement du Processeur Retardé** »). Auquel cas, et sous réserve du paiement par Booking.com, l'Hébergement accorde par les présentes à Booking.com tous les droits dont il jouit pour collecter le Paiement du Processeur Retardé associé et ordonne au Processeur de Paiement de verser celui-ci directement à Booking.com, et non à l'Hébergement ; et

(ii) régler au Processeur de Paiement tout montant dû par l'Hébergement audit Processeur de Paiement ou à un Client (concernant un remboursement accordé par l'Hébergement au Client, par exemple), Auquel cas, et en fonction du montant objet de cette action par Booking.com, l'Hébergement est tenu de rembourser à Booking.com le montant qui aurait dû être versé au Processeur de Paiement.

#### 4. Paiement par virement bancaire

4.1 L'Hébergement s'engage à fournir avec exactitude ses coordonnées bancaires à Booking.com, lesquelles seront ensuite transmises au Processeur de Paiement pour le règlement de tout Paiement Traité par virement bancaire. L'Hébergement assumera toute perte découlant de l'inexactitude des informations fournies à Booking.com. Agissant au nom et pour le compte de l'Hébergement, Booking.com communiquera au Processeur de Paiement, dans les 14 jours suivant la fin du mois de départ du Client, le montant du Paiement Traité à transférer à l'Hébergement à l'aide des coordonnées bancaires fournies.

#### 5. Paiement par Carte Virtuelle

5.1 L'Hébergement consent à ne pas autoriser le débit ou débiter la Carte Virtuelle avant la date à partir de laquelle la réservation du Client n'est plus remboursable. La Carte Virtuelle est uniquement valable pour la réservation pour laquelle elle a été fournie ainsi que dans la devise et pour le montant indiqués dans la confirmation de ladite réservation. L'Hébergement est tenu d'encaisser le Paiement Traité en débitant la Carte Virtuelle au cours des 12 mois suivant la date de départ du Client.

5.2 Lorsque l'Hébergement reçoit un montant via le Paiement Facilité à l'aide d'une Carte Virtuelle, le règlement total et final de la part du Client est, de manière irrévocable, réputé reçu par l'Hébergement dès lors que la Carte Virtuelle est autorisée, et non ultérieurement lorsque l'Hébergement reçoit le paiement du montant correspondant via son acquéreur marchand.

### **Annexe 4**

## **CLASSEMENT**

1. L'objectif de Booking.com consiste à afficher des résultats de recherche pertinents pour chaque Client, en proposant sur sa Plateforme un classement des Hébergements par défaut et personnalisable. Les Clients peuvent parcourir ce classement par défaut, appliquer des filtres et trier selon d'autres conditions pour modifier la présentation des résultats de recherche et profiter d'un classement basé sur d'autres critères. Booking.com utilise plusieurs algorithmes pour générer les résultats de classement par défaut. Ce processus est en constante évolution.

2. Booking.com a identifié les paramètres suivants comme étant les plus susceptibles de permettre de trouver un Hébergement adapté aux attentes d'un Client et privilégie donc ces paramètres dans les algorithmes :

- a. l'historique de recherche personnel du Client
- b. le taux de clics depuis la page de recherche vers la page de l'hôtel
- c. le nombre de réservations effectuées par rapport au nombre de visites sur la page d'un Hébergement sur la Plateforme (« **Conversion** »)
- d. les réservations brutes (annulations comprises) et nettes (hors annulations) de l'Hébergement

3. La Conversion et le taux de clics peuvent varier en fonction de différents facteurs (indépendants) tels que la note des commentaires (la note globale ou des notes spécifiques), les disponibilités, les conditions, la tarification (concurrentielle), la qualité du contenu de la page et d'autres caractéristiques de l'Hébergement. Le pourcentage de Commission payé par l'Hébergement et d'autres avantages pour Booking.com (par exemple, via la conclusion d'accords commerciaux avec l'Hébergement ou des partenaires stratégiques) peuvent également avoir des répercussions sur le classement par défaut, tout comme l'historique de l'Hébergement concernant le respect des délais de paiements. Des suggestions sont mises à disposition de l'Hébergement sur l'Extranet dans le but de l'aider à améliorer sa Conversion et son taux de clic.

4. L'Hébergement peut influencer son classement en participant à des programmes mis à disposition par Booking.com, tels que le programme de fidélité Genius, les offres, le programme Partenaires Préférés et le statut Partenaire Préféré+ ainsi que l'Accélérateur de visibilité (les trois derniers impliquant que l'Hébergement paie une commission plus élevée à Booking.com). L'éventail de programmes disponibles peut changer de temps à autre. Les programmes et les conditions applicables à chacun de ces programmes seront tenus à jour et mis à

disposition sur l'Extranet.

## Annexe 5

### DISPOSITIONS CONCERNANT LES PAYS SOUMIS À UNE CLAUSE DE PARITÉ LARGE

Nonobstant toute disposition contraire énoncée dans le présent Accord, dans la mesure où l'Hébergement (c'est-à-dire l'établissement) est situé dans un Pays Soumis à une Clause de Parité Large, les conditions énoncées ci-dessous s'appliquent en lieu et place des dispositions de l'Accord portant le numéro correspondant. La clause 2.2.1 suivante remplace les clauses 2.2.1 et 2.2.2 de l'Accord :

2.2.1 L'Hébergement accordera à Booking.com la parité des tarifs et des disponibilités telle que définie ci-dessous :

(i) la « **Parité des Tarifs** » désigne des tarifs au moins aussi intéressants pour le même hébergement, le même type de logement, les mêmes dates, le même type de lit, le même nombre de clients, des prestations et options de niveau au moins équivalent (par ex. : le petit-déjeuner gratuit, la connexion Wi-Fi, le départ anticipé/tardif, etc.), des restrictions et des conditions au moins aussi favorables, comme les conditions d'annulation ou de modification de réservation, que ce qui est proposé par les sites Internet, les applications ou les centres d'appel (y compris le système de réservation du client) de l'Hébergement ou directement auprès de l'Hébergement, par tout concurrent de Booking.com (ce qui comprend toute agence ou tout intermédiaire de réservation en ligne ou hors ligne) et/ou par tout autre tiers (en ligne ou hors ligne) qui est un partenaire commercial de l'Hébergement ou lui est lié à un titre quelconque. La Parité des Tarifs ne s'applique pas aux tarifs destinés à un groupe fermé d'utilisateurs (un « groupe fermé d'utilisateurs » désigne un groupe soumis à des restrictions déterminées, auquel l'adhésion n'est pas automatique, et qui répond aux conditions suivantes : (a) les consommateurs doivent choisir expressément d'en devenir membre, (b) toute interface en ligne ou mobile utilisée par les membres du groupe fermé d'utilisateurs est protégée par un mot de passe, (c) les membres du groupe fermé d'utilisateurs ont rempli un profil client, et (d) le consommateur auquel le tarif est proposé a déjà effectué au moins une réservation en tant que membre du groupe fermé d'utilisateurs), à condition que de tels tarifs ne soient pas (rendus) publics (directement ou indirectement). Si les tarifs d'un groupe fermé d'utilisateurs sont (rendus) publics (directement ou indirectement) par l'Hébergement, par un concurrent (direct ou indirect) de Booking.com ou par tout autre tiers (ou plateforme) (y compris tout moteur de recherche (de métadonnées) ou site Internet de comparaison de prix), Booking.com a le droit à la Parité des tarifs par rapport à ces tarifs ; et

(ii) la « **Parité de Disponibilité** » signifie que l'Hébergement accordera à Booking.com des disponibilités (c'est-à-dire des logements disponibles à la réservation sur la Plateforme) au moins aussi favorables que celles accordées à tout concurrent de Booking.com (y compris toute agence ou tout intermédiaire de réservation en ligne ou hors ligne) et/ou à tout autre tiers (en ligne ou hors ligne) qui est un partenaire commercial de l'Hébergement ou qui lui est lié à un titre quelconque.

5.1 (v) le tarif des logements proposés sur la Plateforme correspond au meilleur prix disponible pour un séjour équivalent auprès de l'Hébergement et un Client ne peut pas obtenir un meilleur prix en effectuant une réservation directement auprès de l'Hébergement ou par l'intermédiaire d'une autre (tierce) partie ou d'un autre moyen ou canal de réservation, et

6.2.1 (iii) dans la mesure où des réclamations en vertu de la clause « Nous ajustons nos tarifs » ne sont pas réglées entre le Client et l'Hébergement lors du départ du Client (par le paiement du tarif le plus bas), toutes les réclamations des Clients en vertu de la clause « Nous ajustons nos tarifs » ;