

Conditions de Service

Dernière mise à jour le 14 février 2022

Sommaire

- [A. Toutes les Expériences de voyage](#)
- [B. Hébergements](#)
- [C. Attractions](#)
- [D. Location de voitures](#)
- [E. Vols](#)
- [F. Transport privé et transports en commun](#)
- [Dictionnaire Booking.com](#)
- [Version précédente des Conditions de Service](#)

A. Toutes les Expériences de voyage

- [A1. Définitions](#)
- [A2. À propos de ces conditions](#)
- [A3. À propos de Booking.com](#)
- [A4. Notre Plateforme](#)
- [A5. Nos valeurs](#)
- [A6. Tarifs](#)
- [A7. Paiement](#)
- [A8. Conditions](#)
- [A9. Confidentialité et cookies](#)
- [A10. Demandes d'accessibilité](#)
- [A11. Assurance](#)
- [A12. Programme Genius](#)
- [A13. Récompenses, Crédit et Portefeuille](#)
- [A14. Droits de propriété intellectuelle](#)
- [A15. Que faire en cas de problème ?](#)
- [A16. Communication avec le Prestataire de service](#)
- [A17. Mesures contre les comportements inacceptables](#)
- [A18. Limitation de responsabilité](#)
- [A19. Droit applicable et instances compétentes](#)
- [A20. Prestations de Voyage Liées](#)

A1. Définitions

1. Certains des termes utilisés dans le présent document auront une signification très précise, n'hésitez pas à consulter le « [Dictionnaire Booking.com](#) » à la fin de ces Conditions.

A2. À propos de ces conditions

1. Lorsque vous finalisez votre Réservation, vous acceptez ces Conditions et toutes les autres conditions qui vous sont fournies au cours du processus de

réservez.

2. Si l'une des dispositions de ces Conditions est (ou devient) invalide ou inapplicable :

- elle sera toujours appliquée dans toute la mesure permise par la loi ;
- vous serez toujours lié(e) par les autres dispositions contenues dans les Conditions.

3. Ces Conditions sont présentées comme suit :

- Section A : conditions générales, pour tous les types d'Expériences de voyage.
- Sections B à F : conditions spécifiques, pour un seul type d'Expérience de Voyage :
 - Section B : Hébergements
 - Section C : Attractions
 - Section D : Location de voitures
 - Section E : Vols
 - Section F : Transport privé et transports en commun
- En cas de divergence entre les conditions générales et spécifiques, les conditions spécifiques s'appliqueront.

4. La version anglaise de ces Conditions constitue l'original. En cas de litige concernant les Conditions ou de divergence entre les Conditions en anglais et dans une autre langue, les Conditions telles qu'elles apparaissent en anglais s'appliqueront. Vous pouvez changer la langue en haut de cette page.

A3. À propos de Booking.com

1. Lorsque vous réservez un hébergement, un vol ou une attraction, [Booking.com B.V.](#) met à votre disposition la Plateforme dont elle est responsable, mais n'est pas responsable de l'Expérience de voyage (se reporter au point A4.4 ci-dessous).
2. Lorsque vous réservez une voiture de location, un transport privé ou un transport en commun, Booking.com Transport Limited met à votre disposition la Plateforme dont elle est responsable, mais n'est pas responsable de l'Expérience de voyage (se reporter au point A4.4 ci-dessous).
3. Nous travaillons avec des sociétés qui fournissent des services de support locaux (par ex. Service Clients ou gestion de compte). Ces dernières :
 - ne contrôlent ou ne gèrent pas notre Plateforme ;
 - ne possèdent pas leur propre Plateforme ;
 - n'ont pas de relation légale ou contractuelle avec vous ;
 - ne fournissent pas d'Expériences de voyage ;
 - ne nous représentent pas, ni ne concluent de contrats ou n'acceptent de documents juridiques en notre nom ;
 - n'agissent pas en tant qu'« agents de processus ou de service » pour notre compte.

A4. Notre Plateforme

1. Nous prenons des mesures raisonnables pour mettre à disposition notre Plateforme, mais nous ne pouvons garantir que toutes les informations qu'elle contient sont exactes (nous obtenons des informations des Prestataires de services). Dans la mesure permise par la loi, nous ne pouvons être tenus responsables des erreurs, des interruptions ou des informations manquantes - bien que nous fassions tout notre possible pour les corriger/réparer dès que possible.

2. Notre Plateforme ne constitue pas une recommandation ou une approbation d'un Prestataire de service ou de ses produits, ses services, ses installations, ses véhicules, etc.
3. Nous ne sommes pas partie aux conditions entre vous et le Prestataire de services. Le Prestataire de service est seul responsable de l'Expérience de voyage.
4. Pour effectuer une Réservation, vous devrez peut-être créer un Compte. Veuillez vous assurer que toutes vos informations (y compris les coordonnées de paiement et de contact) sont correctes et à jour. À défaut, cela pourrait vous empêcher d'accéder à votre ou vos Expérience(s) de voyage. Vous êtes responsable de toutes les actions réalisées sur votre Compte, alors ne laissez personne d'autre l'utiliser et veuillez garder votre nom d'utilisateur et votre mot de passe secrets.
5. Nous vous montrerons les offres qui sont disponibles, dans (ce que nous pensons être) la langue qui vous convient. Vous pouvez changer de langue à tout moment.
6. Sauf indication contraire, vous devez avoir au moins 16 ans pour utiliser la Plateforme.

A5. Nos valeurs

1. Vous devrez :

- respecter [Nos valeurs](#) ;
- vous conformer à toutes les lois applicables ;
- coopérer à tous les contrôles anti-fraude/anti-blanchiment que nous devons effectuer ;
- vous abstenir d'utiliser la Plateforme pour causer des désagréments ou faire de fausses Réservations ;
- utiliser l'Expérience de voyage et/ou la Plateforme aux fins prévues ;
- vous abstenir de causer des désagréments ou des dommages, et de vous comporter de manière inappropriée envers le personnel du Prestataire de service (ou toute autre personne à cet égard).

A6. Tarifs

1. Lorsque vous effectuez une Réservation, vous acceptez de payer le tarif de l'Expérience de voyage, y compris tous les frais et taxes qui peuvent s'appliquer.
2. Certains des tarifs affichés peuvent avoir été arrondis au nombre entier le plus proche. Le tarif que vous payez sera basé sur le tarif initial « non arrondi » (bien que la différence réelle soit de toute façon minime).
3. Les erreurs évidentes et les fautes d'impression ne sont pas contraignantes. Par exemple : si vous réservez une voiture premium ou une nuit dans une suite de luxe qui a été proposée par erreur pour 1 €, nous pouvons simplement annuler cette Réservation et rembourser le montant que vous avez payé.
4. Un tarif barré indique le tarif d'une Réservation à l'identique sans la réduction de prix appliquée (« à l'identique » signifie mêmes dates, mêmes conditions, même qualité d'hébergement/véhicule/classe de voyage, etc.).

A7. Paiement

1. Pour certains produits/services, le Prestataire de service exigera un Paiement initial et/ou un paiement prélevé lors de votre Expérience de voyage.
 - **Si nous organisons votre paiement**, nous (ou, dans certains cas, notre affilié dans le pays où votre paiement est effectué) serons responsables de la gestion de votre paiement et de la réalisation de votre transaction avec notre Prestataire de service. Dans ce cas, votre paiement constitue le règlement définitif du tarif « dû et exigible ».
 - **Si le Prestataire de service vous facture**, ce sera généralement en personne au début de votre Expérience de voyage, mais il se peut aussi (à titre d'exemple) que votre carte de crédit soit débitée lorsque vous

réservez, ou que vous deviez payer lorsque vous quittez votre Hébergement. Cela dépend des conditions de Paiement initial du Prestataire de service qui vous a été communiquée lors du processus de réservation.

2. Si le Prestataire de service exige un Paiement initial, celui-ci peut être prélevé ou préautorisé lorsque vous effectuez votre Réservation, et il peut être non remboursable. Par conséquent, avant de réserver, veuillez vérifier les conditions de Paiement initial du Prestataire de service (accessible pendant le processus de réservation), sur laquelle nous n'avons aucune influence et dont nous ne sommes pas responsables.
3. Si vous avez connaissance d'une fraude ou d'une utilisation non autorisée de votre Moyen de paiement ou soupçonnez de tels comportements, veuillez contacter votre fournisseur de paiement, qui peut couvrir les frais en résultant, parfois en déduisant une franchise.
4. Si la devise sélectionnée sur la Plateforme n'est pas la même que celle du Prestataire de service, nous pouvons :
 - afficher les tarifs dans votre propre devise ;
 - vous proposer l'option Payer dans votre propre devise.

Lors de votre départ, le Taux de change de devise s'affichera dans les détails de la Réservation de votre Compte ou, si vous n'avez pas de Compte, dans l'e-mail que nous vous envoyons. Si nous vous facturons des frais pour de tels services, les frais seront exprimés en pourcentage selon les taux appliqués par la Banque centrale européenne. L'émetteur de votre carte peut vous facturer des frais de transaction à l'étranger.

5. Nous conserverons les détails de votre Moyen de paiement pour les transactions futures après avoir recueilli votre consentement.

A8. Conditions

1. Lorsque vous effectuez une Réservation, vous acceptez les conditions applicables telles qu'elles sont affichées dans le processus de réservation. Les conditions d'annulation de chaque Prestataire de service et toutes les autres conditions (concernant les conditions d'âge, les cautions/dépôts de garantie, les suppléments pour les Réservations de groupe, les lits supplémentaires, le petit-déjeuner, les animaux domestiques, les cartes acceptées, etc.) sont accessibles sur notre Plateforme : sur les pages d'informations du Prestataire de service, pendant le processus de réservation, dans les clauses et/ou dans l'e-mail de confirmation ou sur le billet (le cas échéant).
2. Si vous annulez une Réservation ou ne vous présentez pas, les frais d'annulation/de non-présentation et tout remboursement dépendront des conditions d'annulation/de non-présentation du Prestataire de service.
3. Certaines Réservations ne peuvent pas être annulées gratuitement, tandis que d'autres ne peuvent être annulées gratuitement qu'avant une date limite.
4. Si vous réservez une Expérience de voyage en payant à l'avance (y compris tous les éléments constitutifs du tarif et/ou un dépôt de garantie, le cas échéant), le Prestataire de service peut annuler la Réservation sans préavis s'il ne peut pas récupérer le solde à la date spécifiée. Dans ce cas, tout paiement non remboursable que vous avez effectué ne sera remboursé qu'à sa discrétion. Il est de votre responsabilité de vous assurer que le paiement est effectué à temps (que les informations de votre banque, votre carte de débit ou votre carte de crédit sont correctes et qu'il y a suffisamment d'argent disponible sur votre compte).
5. Si vous pensez que vous n'arriverez pas à l'heure, veuillez contacter votre Prestataire de service et lui indiquer votre heure d'arrivée, afin qu'il n'annule pas votre Réservation. Si vous êtes en retard, nous ne sommes pas responsables des conséquences qui en découlent (par ex. l'annulation de votre Réservation ou les frais que le Prestataire de service peut facturer).
6. En tant que personne effectuant la Réservation, vous êtes responsable des actions et du comportement (en relation avec l'Expérience de voyage) de chaque membre du groupe. Vous êtes également tenu(e) d'obtenir leur autorisation avant de nous fournir leurs données personnelles.

A9. Confidentialité et cookies

1. Si vous réservez un hébergement, un vol ou une attraction, veuillez consulter notre document [Charte de confidentialité et informations sur les cookies](#) pour en savoir plus sur la confidentialité, les cookies et la manière dont nous pouvons vous contacter et traiter les données personnelles.
2. Si vous réservez un transport terrestre, veuillez consulter la [Charte de confidentialité de Rentalcars.com](#), la Charte de confidentialité de Cars.booking.com ou la [Charte de confidentialité de Taxi.booking.com](#), selon le cas, pour savoir comment nous traitons vos données personnelles.

A10. Demandes d'accessibilité

1. Si vous avez des demandes d'accessibilité :
 - concernant notre Plateforme et/ou nos services, veuillez contacter notre Service Clients ;
 - concernant votre Expérience de voyage (accès en fauteuil roulant, baignoires à porte, etc.), veuillez contacter votre Prestataire de service - ou l'aéroport, la gare, etc.

A11. Assurance

1. Si vous avez souscrit une assurance via notre Plateforme, veuillez vous référer au(x) document(s) de police pour connaître les conditions et obtenir plus d'informations. Les présentes Conditions ne s'appliquent pas aux assurances.

A12. Programme Genius

1. Le tarif Genius est un tarif réduit proposé pour certains produits/services par les Prestataires de service y participant.
2. Les tarifs Genius sont réservés aux membres du programme Genius de Booking.com. Il n'y a pas de frais d'adhésion et il est facile de devenir membre : il suffit de créer un Compte. L'adhésion et les tarifs ne sont pas transférables. L'adhésion est liée à un Compte spécifique. L'adhésion peut également être liée à des campagnes ou des offres incitatives spécifiques.
3. Il existe différents « niveaux Genius », en fonction du nombre de Réservations d'Hébergement que vous avez effectuées au cours d'une période donnée. Chaque niveau offre des récompenses de voyage différentes.
4. Nous pouvons modifier tout élément du programme Genius, y compris les niveaux d'adhésion et la structure du programme.
5. Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://www.booking.com/genius.html>.

A13. Récompenses, Crédit et Portefeuille

1. Nous pouvons vous attribuer des Récompenses – à notre seule discrétion, et sous réserve (a) des conditions énoncées ici dans la section A13 et (b) de tout Critère de récompense individuel qui s'applique. Si nous commettons une erreur administrative (i) dans le calcul de vos Récompenses ou (ii) dans la conversion des devises liées à vos Récompenses, nous pouvons toujours modifier ou corriger les soldes affichés.
2. **Comment obtenir des récompenses ?** Vous pouvez, par exemple, obtenir une Récompense en effectuant une Réservation dans un hôtel participant ou en effectuant un certain nombre de Réservations au cours d'une période donnée. Lorsqu'une Récompense est disponible, nous vous expliquerons quelles sont les conditions spécifiques et comment l'utiliser.
3. **Où trouver vos Récompenses ?** Une fois que vous avez reçu une ou plusieurs Récompenses, vous trouverez un lien « Récompenses et portefeuille » dans le menu de votre Compte Booking.com. Sous l'onglet « Récompenses », vous verrez toutes les Récompenses que vous avez obtenues, les étapes à effectuer (le cas échéant) pour obtenir la ou les Récompense(s), ainsi que toutes les autres conditions générales d'utilisation.
4. **Types de Récompenses.** Les Récompenses vous font bénéficier (a) de Crédit dans votre Portefeuille ou (b) d'autre chose (par ex. un Cashback de carte de crédit ou un bon). Nous expliquerons chaque Récompense au moment opportun.
5. **Comment obtenir du Crédit ?** Le Crédit est généralement émis suite à l'obtention d'une Récompense. Mais nous pouvons émettre du Crédit pour

d'autres raisons : si votre Expérience de voyage n'a pas été à la hauteur de nos exigences élevées habituelles, par exemple.

6. Où trouver votre Crédit ? Après avoir reçu du Crédit, un lien « Récompenses et portefeuille » s'affichera dans le menu de votre Compte Booking.com. Sous l'onglet « Portefeuille », le solde total de votre Crédit (répartis en Crédit de Voyage et en Crédit transférable, si vous avez les deux types) s'affichera. Vous verrez la date à laquelle le Crédit a été reçu ou dépensé, et sa date d'expiration. Si vous avez du Crédit transférable, vous verrez également un lien pour le transférer.

7. Types de Crédit. Le Crédit de Voyage ne peut être dépensé **que** pour certaines Expériences de voyage. Nous indiquerons quelles Expériences de voyage vous pouvez payer avec votre Crédit de Voyage (les hébergements, les attractions, les locations de voitures, etc. concernés). Le Crédit transférable peut être transféré vers votre Moyen de paiement (cliquez sur « Transférer le crédit sur une carte ») ou dépensé pour toute Expérience de voyage que vous pouvez payer avec votre Crédit de Voyage.

Récompenses

8. Pour recevoir tout type de Récompenses, vous devez, lorsque vous êtes éligible et lors de l'utilisation du Crédit :

- posséder un Compte sur Booking.com ;
- être âgé(e) d'au moins 18 ans ;
- répondre aux Critères de récompense individuels ;
- vous conformer aux Conditions de Récompenses et Portefeuille ; et
- avoir une carte de crédit valide, afin de pouvoir recevoir les Récompenses cashback de carte de crédit.

9. Lorsqu'une Récompense est disponible, les Critères de récompense individuels expliqueront comment (et si) vous pouvez en bénéficier. Les conditions suivantes peuvent s'appliquer :

- des restrictions temporelles (par ex. offres avec date d'expiration) ;
- des restrictions de plateforme (par ex. codes promotionnels qui ne peuvent être utilisés que dans notre application) ;
- des restrictions liées à l'établissement (par ex. des offres qui ne peuvent être utilisées qu'avec certains Prestataires de service) ;
- une dépense minimale (par ex. une Récompense que vous n'obtenez que lorsque vous dépensez au moins un certain montant sur une Réservation) ;
- une valeur de Récompense maximale (pour les Récompenses financières ou non).

10. Les Récompenses ne peuvent être vendues, grevées ou transférées de quelque manière que ce soit à un tiers. En cas de décès d'un titulaire de Compte, son Compte sera fermé et ses Récompenses (le cas échéant) seront annulées.

Crédit

11. Vous pouvez utiliser du Crédit transférable ou du Crédit de Voyage pour couvrir le coût d'une Expérience de voyage éligible sur une Plateforme participante (par ex. www.booking.com ou le site Internet d'une Société du groupe).

12. Si cette Expérience de voyage coûte moins cher que le montant du Crédit dont vous disposez, le Crédit inutilisé restera disponible dans votre Portefeuille.

13. Si cette Expérience de voyage coûte plus cher que le montant du Crédit dont vous disposez, vous devez compenser le reste du coût au moment opportun, en utilisant un autre Moyen de paiement accepté, au risque de voir votre achat annulé et votre Crédit retourné dans votre Portefeuille.

14. Si vous avez plusieurs montants de Crédit avec différentes dates d'expiration, le montant de Crédit avec la date d'expiration la plus proche sera utilisés en premier.

15. Si vous annulez une Expérience de voyage que vous avez payée (en partie ou en totalité) avec votre Crédit, les conditions d'annulation du Prestataire de service déterminera si votre argent et/ou votre Crédit sera remboursé ou non. Notre Service Clients sera en mesure de rembourser tout le Crédit auquel vous pourriez avoir droit.

16. Vous pouvez transférer votre Crédit transférable (mais pas votre Crédit de Voyage) vers un Moyen de paiement.

17. La devise par défaut de votre Portefeuille est déterminée par votre emplacement ou votre lieu de résidence. Il peut également s'agir d'une autre devise que nous pouvons choisir. Si vous obtenez du Crédit ou du Cashback de carte de crédit dans une autre devise, nous convertirons le montant correspondant dans votre devise par défaut, ou dans une autre devise que nous pouvons choisir, en utilisant notre Taux de change de devise.

18. Si une Récompense a été émise suite à votre Réservation d'une Expérience de voyage, le Crédit associé qui n'a pas été utilisé sera supprimé de votre Portefeuille si cette Expérience de voyage est annulée.

19. Nous nous réservons le droit d'annuler toute Récompense obtenue par fraude.

20. Si vous pensez que vous n'avez pas reçu une Récompense qui vous était due, veuillez contacter notre Service Clients au plus tard 12 mois après l'action que vous avez effectuée qui, selon vous, justifiait l'obtention d'une Récompense. Veuillez fournir toute pièce justificative en votre possession. Si vous ne le faites pas dans les 12 mois impartis, vous ne pourrez pas réclamer la Récompense.

21. Tous les types de Crédit ont une date d'expiration, que vous trouverez dans la section « Crédit » de votre Portefeuille.

Portefeuille

22. Toutes les données, y compris les données personnelles, seront traitées conformément à nos conditions de confidentialité et aux lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données. Elles seront partagées avec les Sociétés du groupe ou les Prestataires de service, comme requis par le programme applicable au Portefeuille. Les Récompenses perdues, volées ou expirées ne seront pas remplacées.

23. Vos obligations :

- vous êtes tenu(e) de vous assurer que toutes les informations sont (et restent) correctes, complètes et à jour ;
- si nous vous demandons une pièce d'identité, vous êtes prié(e) d'en fournir une dans un délai de 30 jours ;
- vous êtes tenu(e) de préserver la sécurité des informations de connexion à votre Portefeuille.

24. Si vous ne respectez pas les règles de cette section, nous pouvons automatiquement suspendre ou annuler votre Portefeuille.

25. Vous ne pouvez pas utiliser votre Portefeuille ou vos Récompenses de manière trompeuse, injuste ou préjudiciable.

26. Nous pouvons compenser/régler tout ou partie de votre Crédit contre toute réclamation que nous (ou une Société du groupe) avons contre vous. Nous pouvons le faire à tout moment et sans préavis.

27. Nous pouvons modifier, suspendre ou mettre fin à tout élément du Portefeuille, des Récompenses et du Crédit. En particulier, nous pourrions modifier :

- les présentes conditions relatives aux Récompenses et au Portefeuille ;
- les utilisateurs autorisés à avoir un Portefeuille ;
- le type de Récompenses ou de Crédit que nous proposons ;
- les dates d'expiration des Récompenses ou du Crédit ;

- tout Critère de récompense individuel.

28. Nous déploierons des efforts raisonnables pour vous informer au préalable si nous apportons des modifications ou si nous cessons complètement de fournir des Portefeuilles.

29. Si nous cessons de fournir des Portefeuilles, tout le Crédit et les Récompenses qui n'ont pas expiré seront valables pendant 12 mois supplémentaires.

A14. Droits de propriété intellectuelle

1. Sauf indication contraire, tous les droits sur notre Plateforme (technologie, contenu, marques déposées, apparence, etc.) appartiennent à Booking.com (ou à ses concédants de licence) et en utilisant notre Plateforme, vous acceptez de le faire uniquement aux fins prévues et en respectant les conditions énoncées ci-après aux paragraphes A14.2 et A14.3.

2. Vous n'êtes pas autorisé(e) à surveiller, copier, récupérer/explore, télécharger, reproduire ou utiliser quoi que ce soit sur notre Plateforme à des fins commerciales sans l'autorisation écrite de Booking.com ou ses concédants de licence.

3. Nous surveillons de près chaque visite sur notre Plateforme, et nous bloquons toute personne (et tout système automatisé) que nous soupçonnons :

- d'effectuer un nombre déraisonnable de recherches ;
- d'utiliser tout appareil ou tout logiciel pour recueillir des tarifs ou d'autres informations ;
- d'exécuter toute activité exerçant une charge excessive sur notre Plateforme.

4. En téléchargeant une image sur notre Plateforme (avec un commentaire, par exemple), vous confirmez qu'elle est conforme à [nos critères](#) et vous engagez à respecter ce qui suit :

- elle est authentique (vous n'avez pas modifié l'image, par exemple, ou téléchargé une image d'un autre établissement) ;
- elle ne contient aucun virus ;
- vous êtes autorisé(e) à la partager avec nous ;
- nous sommes autorisés à l'utiliser sur notre Plateforme et à d'autres fins commerciales (y compris dans un contexte promotionnel), quel que soit l'emplacement, sans limite de durée (nous examinerons toute demande raisonnable nous faisant savoir que nous ne pouvons plus l'utiliser) ;
- elle n'enfreint pas les droits à la vie privée d'autres personnes ;
- vous acceptez l'entière responsabilité de toute réclamation légale à l'encontre de Booking.com qui s'y rapporte.

5. À des fins de clarté : nous ne sommes pas responsables des images téléchargées sur notre Plateforme, nous sommes autorisés à supprimer toute image à notre discrétion (par ex. si nous détectons qu'une image ne répond pas aux critères ci-dessus).

A15. Que faire en cas de problème ?

1. Si vous avez une question ou une réclamation, veuillez contacter notre Service Clients. Vous pouvez le faire en accédant à votre Réservation, par le biais de notre application ou via notre Centre d'aide, où vous pourrez également trouver des FAQ utiles. Vous pouvez nous aider à intervenir dans les plus brefs délais en fournissant :

- le numéro de Réservation, vos coordonnées, votre code confidentiel (si vous en avez un) et l'adresse e-mail que vous avez utilisée au moment d'effectuer votre Réservation ;
- un résumé du problème, indiquant en quoi nous pouvons vous aider ;

- tout document justificatif (relevé bancaire, photos, reçus, etc.).

2. Toutes les demandes et les réclamations sont enregistrées et les plus urgentes sont traitées en priorité.

3. Si vous résidez dans un pays de l'Espace économique européen et que vous n'êtes pas satisfait(e) de la façon dont nous traitons votre réclamation, vous pouvez déposer une réclamation via la plateforme ODR (Online Dispute Resolution) de la Commission européenne (ec.europa.eu/odr). Cela dépend de l'objet de votre réclamation :

- s'il s'agissait d'un hébergement, d'un vol ou d'une attraction, vous pouvez utiliser cette plateforme ODR ;
- s'il s'agissait de transport terrestre, vous ne pouvez pas (car le transport terrestre est réservé auprès de Booking.com Transport Limited, et le Royaume-Uni a quitté l'Union européenne).

4. Si vous résidez en République tchèque et que vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont nous traitons votre réclamation, vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'Autorité tchèque d'inspection du commerce - Inspection centrale, Département ADR, siège social Štěpánská 15, Prague 2, code postal : 120 00, adresse e-mail : adr@coi.cz, <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.

5. Si vous résidez au Brésil et que vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont nous traitons votre réclamation, vous pouvez déposer une réclamation via la Plateforme fédérale brésilienne de résolution des litiges avec les consommateurs (consumidor.gov.br/).

6. Nous nous efforçons de résoudre les litiges en interne et nous ne sommes pas tenus de nous soumettre à des procédures alternatives de résolution des litiges gérées par des prestataires indépendants.

A16. Communication avec le Prestataire de service

1. Nous pouvons vous aider à communiquer avec votre Prestataire de service, mais nous ne pouvons garantir qu'il lira les informations que vous lui transmettez, ou qu'il fera ce que vous lui demandez. Le simple fait que vous le contactiez, ou qu'il vous contacte, ne signifie pas que vos raisons d'intenter une action en justice sont légitimes.

A17. Mesures contre les comportements inacceptables

1. Nous avons le droit de vous empêcher d'effectuer des Réservations, d'annuler toute Réservation que vous avez déjà effectuée et/ou de vous empêcher d'utiliser notre Plateforme, notre Service Clients et/ou votre Compte. Bien sûr, nous ne le ferons que si nous estimons qu'il y a une bonne raison de le faire - comme dans les cas suivants :

- fraude ou abus ;
- non-respect de [Nos valeurs](#), ou des lois ou réglementations en vigueur ;
- comportement inapproprié ou illégal (par ex. violence, menaces ou atteinte à la vie privée) à notre égard, envers l'une des sociétés avec lesquelles nous travaillons - ou envers toute autre personne.

2. Si nous annulons une Réservation pour cette raison, vous n'aurez droit à aucun remboursement. Nous pouvons vous indiquer la raison pour laquelle nous avons annulé votre Réservation, sauf si cela (a) est contraire aux lois en vigueur et/ou (b) nous empêche de détecter ou prévenir toute fraude ou toute autre activité illégale. Si vous pensez que nous avons annulé votre Réservation par erreur, veuillez contacter notre Service Clients.

A18. Limitation de responsabilité

1. Dans la mesure permise par la législation contraignante en matière de protection des consommateurs, nous serons uniquement responsables des frais que vous encourrez en conséquence directe d'un manquement de notre part. Cela signifie que, dans la mesure permise par la loi, nous ne serons pas responsables (à titre d'exemple) des éléments suivants :

- perte indirecte ou dommage indirect ;
- informations inexactes sur un Prestataire de service ;
- produit, service ou action d'un Prestataire de service ou d'un autre partenaire commercial ;
- erreur dans une adresse e-mail, un numéro de téléphone ou un numéro de carte de crédit (sauf si nous en sommes à l'origine) ;
- force majeure ou événement indépendant de notre volonté.

2. Si vous enfreignez les présentes Conditions et/ou les conditions du Prestataire de service, dans la mesure permise par la loi :

- nous ne serons pas responsables des frais que vous encourez en conséquence, et
- vous n'aurez droit à aucun remboursement.

3. Dans la mesure permise par la loi, le maximum dont Booking.com, ou tout Prestataire de service, sera responsable (que ce soit pour un événement ou une série d'événements liés) est le coût de votre Réservation, comme indiqué dans votre e-mail de confirmation.

4. Aucune disposition contenue dans les présentes conditions ne limitera notre responsabilité (ou celle du Prestataire de service) à l'égard de (i) notre (ou de sa) propre négligence entraînant la mort ou des blessures corporelles ou (ii) la fraude ou la déclaration frauduleuse.

5. Nous ne faisons aucune promesse concernant les produits et services des Prestataires de service (hormis ce que nous indiquons expressément dans les présentes Conditions). Faire le(s) bon(s) choix(s) relève de votre entière responsabilité.

6. À des fins de clarté : aucune disposition contenue dans les présentes Conditions n'autorisera un tiers autre que le Prestataire de service à quoi que ce soit.

7. Vous pouvez être protégé(e) par des lois et réglementations obligatoires sur la protection des consommateurs, qui vous garantissent des droits qu'aucune condition d'entreprise ne peut remplacer. Dans ce cas, notre responsabilité est déterminée non seulement par les présentes Conditions, mais également par les lois et réglementations en vigueur sur la protection des consommateurs.

A19. Droit applicable et instances compétentes

1. Dans la mesure permise par la législation locale contraignante (sur la protection des consommateurs), les présentes Conditions et nos services seront régis par le droit néerlandais (pour les hébergements, les vols ou les attractions) ou le droit anglais (pour la location de voitures et les transports privés/transports en commun).

2. Dans la mesure permise par la législation locale contraignante (sur la protection des consommateurs), tout litige sera exclusivement soumis aux tribunaux compétents d'Amsterdam (pour les hébergements, les vols ou les attractions) ou d'Angleterre et du Pays de Galles (pour la location de voitures et les transports privés/transports en commun).

A20. Prestations de Voyage Liées

1. Si :

- après avoir sélectionné et payé un service de voyage, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou vos vacances au cours de la même visite sur la Plateforme ; ou

- vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou vos vacances via un lien que nous vous fournissons au plus tard 24 heures après avoir reçu la confirmation de votre Réservation initiale effectuée auprès de nous,

vous ne bénéficierez **pas** des droits s'appliquant aux forfaits en vertu de la [directive de l'UE \(UE\) 2015/2302](#) ou des [réglementations britanniques sur les voyages à forfait et les Prestations de Voyage Liées de 2018](#) (collectivement, les « Exigences relatives aux voyages à forfait »). Par conséquent, nous ne serons pas responsables de la bonne exécution de ces services de voyage. En cas de problème, veuillez contacter le Prestataire de service concerné.

2. Dans l'un ou l'autre de ces cas, les services de voyage feront partie d'une Prestation de Voyage Liée et non d'un forfait. Dans ce cas, comme l'exigent les lois de l'UE et du Royaume-Uni, Booking.com disposera d'une protection permettant de rembourser les montants que vous avez payés à Booking.com pour les services non exécutés en raison d'une insolvabilité de Booking.com. Veuillez noter que cette protection ne prévoit pas de remboursement en cas d'insolvabilité du Prestataire de service concerné.

3. Booking.com a volontairement étendu cette protection en cas d'insolvabilité aux clients en dehors de l'UE et du Royaume-Uni qui ont réservé plusieurs services de voyage via Booking.com, qui constituent des Prestations de Voyage Liées au sens des Exigences de voyage à forfait. Cette extension s'applique uniquement aux paiements reçus par Booking.com.

4. Booking.com a souscrit une protection en cas d'insolvabilité au moyen d'une garantie bancaire auprès de la Deutsche Bank administrée par Sedgwick International UK pour toute somme versée directement à Booking.com.

5. Les voyageurs et les voyageuses peuvent contacter Sedgwick International UK (60 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AD, Royaume-Uni, tél. +44 207 530 0600, adresse e-mail : helpline@uk.sedgwick.com) si les services sont refusés en raison de l'insolvabilité de Booking.com.

6. Remarque : cette protection en cas d'insolvabilité ne couvre pas les contrats avec des parties autres que Booking.com, qui peuvent être exécutés malgré l'insolvabilité de Booking.com.

7. Veuillez consulter la Directive (UE) 2015/2302 telle que transposée en droit national [dans l'Union européenne](#) ou [au Royaume-Uni](#).

B. Hébergements

[B1. Portée de cette section](#)

[B2. Relation contractuelle](#)

[B3. Notre prestation](#)

[B4. Qu'avez-vous à faire ?](#)

[B5. Tarif et règlement](#)

[B6. Modifications, annulations et remboursements](#)

[B7. Que devez-vous savoir d'autre ?](#)

B1. Portée de cette section

1. Cette section contient les conditions spécifiques aux produits et services d'Hébergements.

B2. Relation contractuelle

1. Chaque Réservation que vous effectuez est directement passée auprès du Prestataire de service. Nous ne sommes pas une « partie contractuelle » à votre Réservation.

2. Booking.com B.V. détient et exploite la Plateforme.

3. Notre Plateforme ne montre que les Hébergements qui entretiennent une relation commerciale avec nous, et elle ne

montre pas nécessairement tous leurs produits ou services.

4. Les informations sur les Prestataires de service (par ex. les installations, les règles de la maison et les mesures de durabilité) et leurs Expériences de voyage (par exemple, les tarifs, la disponibilité et les conditions d'annulation) sont basées sur les données qu'ils nous transmettent. Ils sont tenus de s'assurer que ces données sont exactes et à jour.

B3. Notre prestation

1. Nous mettons à disposition la Plateforme sur laquelle les Prestataires de service peuvent promouvoir et vendre leurs Hébergements - et vous pouvez les rechercher, les comparer et les réserver.

2. Une fois que vous aurez réservé votre Hébergement, nous vous fournirons, ainsi qu'au Prestataire de service, les détails de votre Réservation, y compris les noms du ou des client(s).

3. Selon les conditions de votre Réservation, nous pourrions vous aider à la modifier ou l'annuler si vous le souhaitez.

B4. Qu'avez-vous à faire ?

1. Renseignez correctement toutes vos coordonnées afin que Booking.com et/ou le Prestataire de service puissent vous fournir des informations sur votre Réservation et, si nécessaire, vous contacter.

2. Lisez attentivement ces Conditions et celles affichées pendant le processus de réservation.

3. Prenez soin de l'Hébergement ainsi que des meubles, des équipements, des appareils électroniques et autres éléments, et laissez les lieux dans le même état que celui dans lequel vous les avez trouvés en arrivant. Si un objet est cassé, endommagé ou perdu, assurez-vous de le signaler au personnel sur place (dès que vous le pouvez, et surtout avant votre départ).

4. Préservez la sécurité de l'Hébergement et de son mobilier durant votre séjour. Pour ce faire, ne laissez pas, par exemple, les portes ou les fenêtres déverrouillées.

B5. Tarif et règlement

1. Se reporter aux sections « Tarifs » (A6) et « Paiement » (A7) ci-dessus.

B6. Modifications, annulations et remboursements

1. Se reporter à la section « Conditions » (A8) ci-dessus.

B7. Que devez-vous savoir d'autre ?

Nous ajustons nos tarifs

1. Notre objectif est que vous obteniez systématiquement le meilleur tarif possible. Si, après avoir réservé votre Hébergement sur Booking.com, vous trouvez le même Hébergement (avec les mêmes conditions) moins cher sur un autre site Internet, nous nous engageons à vous rembourser la différence, sous réserve des conditions générales d'utilisation du programme [Nous ajustons nos tarifs](#).

Tarif Prestataire

2. Certaines offres sur notre Plateforme portent la mention « Tarifs Prestataire », ce qui signifie qu'elles nous parviennent par l'intermédiaire d'une société partenaire de Booking.com, plutôt que directement d'un Prestataire de service. Sauf indication contraire, tout Tarif Prestataire que vous réservez :

- doit être payé au moment de la Réservation ;
- ne peut pas être modifié. Cependant, si une annulation gratuite est proposée, vous pourrez en profiter, à condition d'annuler en temps voulu ;
- ne peut être combiné avec une autre offre (promotions, offres incitatives ou récompenses) ;
- ne peut pas être noté ou évalué sur notre Plateforme.

Tarifs incitatifs proposés par Booking.com

3. Certaines des réductions de tarifs que vous voyez sont financées par nous, et non par le Prestataire de service. Nous payons simplement une partie des coûts nous-mêmes.

Conditions relatives au dépôt de garantie

4. Lorsque vous effectuez une Réservation, vous pouvez voir que certains Prestataires de service font référence à des « Conditions relatives au dépôt de garantie ». Cela signifie que si un membre de votre groupe perd ou endommage quoi que ce soit :

- vous devez informer le Prestataire de service ;
- au lieu de vous le facturer directement, le Prestataire de service disposera d'un délai de 14 jours pour soumettre une demande de dommages et intérêts via notre Plateforme, sous votre numéro de réservation ;
- nous vous indiquerons s'il soumet une telle demande afin que vous puissiez nous dire si vous avez des commentaires et si vous êtes d'accord ou non avec les frais - puis :
 - si vous êtes d'accord, nous vous facturerons en son nom ;
 - si vous n'êtes pas d'accord, nous étudierons la question et déciderons d'en discuter davantage ou non*.

5. Le montant maximum que le Prestataire de service peut vous facturer via notre plateforme en vertu des conditions relatives au dépôt de garantie est indiqué au moment de votre Réservation.

6. Tout paiement que vous effectuez se fera entre le Prestataire de service et vous – nous le gérerons simplement au nom du Prestataire de service.

7. Les conditions relatives au dépôt de garantie ne concernent pas le nettoyage général, l'usure normale, les délits (comme le

vol) ou les « dommages » non physiques (par ex. les amendes pour non-respect de l'interdiction de fumer ou d'amener des animaux domestiques).

8. Le Prestataire de service peut exiger un « dépôt de garantie » avant ou lors de l'enregistrement. Si c'est le cas, nous vous en informerons lors de votre Réservation - mais cela n'a rien à voir avec les « conditions relatives au dépôt de garantie ».

Nous ne serons impliqués dans aucun règlement financier lié aux dépôts de garantie.

* En cas de dommage, le Prestataire de service peut toujours décider d'engager une action (judiciaire) contre vous en dehors des conditions relatives au dépôt de garantie, auquel cas le montant maximum (voir le point 5 ci-dessus) ne s'appliquera pas.

Notre fonctionnement

9. Pour plus d'informations sur les commentaires, le classement, nos sources de revenus (et bien plus encore), consultez la page [Notre fonctionnement](#).

C. Attractions

[C1. Portée de cette section](#)

[C2. Relation contractuelle](#)

[C3. Notre prestation](#)

[C4. Qu'avez-vous à faire ?](#)

[C5. Tarif et règlement](#)

[C6. Modifications, annulations et remboursements](#)

[C7. Que devez-vous savoir d'autre ?](#)

C1. Portée de cette section

1. Cette section contient les conditions spécifiques aux produits et services d'Attractions.

C2. Relation contractuelle

1. Nous ne (re)vendons, ne proposons ni ne fournissons aucune Attraction en notre propre nom - lorsque vous réservez une Attraction, vous concluez un contrat directement avec (a) le Prestataire de service ou (b) un Agrégateur tiers (s'il revend l'Attraction), comme indiqué lors du processus de réservation.

2. Nous agissons uniquement en tant que Plateforme et ne sommes pas impliqués dans les Conditions de tiers. Nous ne sommes pas responsables de votre billet et (dans toute la mesure permise par la loi) n'avons aucune responsabilité envers vous en ce qui concerne votre Réservation.

C3. Notre prestation

1. Nous fournissons la Plateforme sur laquelle les Prestataires de service et (de temps à autre) les Agrégateurs tiers peuvent promouvoir et vendre des Expériences de voyage - et vous pouvez les rechercher, les comparer et les réserver.
2. Une fois votre Attraction réservée, nous vous fournirons, ainsi qu'au Prestataire de service, les détails de la Réservation. Si le Prestataire de service a besoin d'autres informations que votre nom, nous vous en informerons au moment de la Réservation.
3. Selon les conditions de votre Réservation, nous pourrions vous aider à la modifier ou l'annuler si vous le souhaitez.

C4. Qu'avez-vous à faire ?

1. Vous devez remplir correctement toutes vos coordonnées afin que Booking.com et/ou le Prestataire de service puissent vous fournir des informations sur votre Réservation et, si nécessaire, vous contacter.
2. Vous devez lire nos Conditions et les Conditions de tiers (qui seront affichées au moment du paiement) et accepter de vous y conformer. Vous devez également reconnaître que leur violation peut entraîner des frais supplémentaires et/ou l'annulation de votre Réservation.

C5. Tarif et règlement

1. Lorsque vous réservez une Attraction, nous gérons votre paiement. Pour plus de détails sur la façon dont cela fonctionne (y compris les droits et obligations connexes), veuillez consulter la section « Paiement (A7) » ci-dessus.

C6. Modifications, annulations et remboursements

1. Se reporter à la section « Conditions » (A8) ci-dessus.

C7. Que devez-vous savoir d'autre ?

Notre fonctionnement

1. Pour plus d'informations sur les commentaires, le classement, nos sources de revenus (et bien plus encore), consultez la page [Notre fonctionnement](#).

D. Location de voitures

[D1. Portée de cette section](#)

[D2. Relation contractuelle](#)

[D3. Notre prestation](#)

[D4. Qu'avez-vous à faire ?](#)

[D5. Tarif et règlement](#)

[D6. Modifications, annulations et remboursements](#)

D7. Que devez-vous savoir d'autre ?

D1. Portée de cette section

1. Cette section contient les conditions spécifiques aux produits et services de Location de voitures.

D2. Relation contractuelle

1. Lorsque vous réservez une Location, votre Réservation est effectuée soit (a) auprès de nous, soit (b) directement auprès du Prestataire de service.

Dans les deux cas :

- nos Conditions régissent le processus de réservation ; lorsque nous vous enverrons votre Confirmation de réservation, vous conclurez un contrat avec nous ;
- le Contrat de location régit la Location elle-même ; lorsque vous le signerez au guichet de l'agence de location, vous passerez un contrat avec le Prestataire de service (mais vous verrez et accepterez les conditions principales de ce contrat au moment de la Réservation de votre voiture).

2. Dans la plupart des cas, vous recevrez votre Confirmation de réservation dès que vous aurez finalisé votre Réservation. Toutefois, si le Prestataire de service ne confirme pas votre Location immédiatement, nous ne vous débiterons pas ni ne vous enverrons votre Confirmation de réservation tant que nous n'aurons pas reçu sa confirmation.

3. En cas d'incompatibilité entre ces Conditions et le Contrat de location, ce dernier s'appliquera.

D3. Notre prestation

1. Nous mettons à disposition la Plateforme sur laquelle les Prestataires de service peuvent promouvoir et vendre leurs Expériences de voyage - et vous pouvez les rechercher, les comparer et les réserver.

2. Nous ne garantissons pas que vous obtiendrez la marque et le modèle précis que vous avez réservés (sauf si nous l'indiquons expressément). L'expression « ou équivalent » signifie que vous pourriez obtenir une voiture équivalente (c'est-à-dire de la même taille, avec le même type de boîte de vitesses, etc.). Les photos de voitures ne sont fournies qu'à titre d'illustration.

3. Une fois que vous avez réservé votre Location :

- nous donnerons au Prestataire de service les détails de la Réservation (par exemple, le nom et le numéro de téléphone du Conducteur principal) ;
- nous vous fournirons des informations sur la Prise en charge (par ex. les coordonnées du Prestataire de service et les détails de ce que vous devez emporter avec vous).

D4. Qu'avez-vous à faire ?

1. Vous devez fournir toutes les informations dont nous avons besoin pour organiser votre Réservation (coordonnées, Heure de prise en charge, etc.).

2. Vous devez lire les présentes Conditions et le Contrat de location et accepter de vous y conformer. Vous devez également reconnaître qu'en cas de violation de ceux-ci :

- vous êtes susceptible de payer des frais supplémentaires ;
- votre Réservation peut être annulée ;
- le personnel du guichet peut refuser de vous remettre les clés au guichet de l'agence de location.

3. Vous devez vérifier les exigences spécifiques de votre Location, car de nombreux détails (exigences relatives au permis de conduire, montant du dépôt de garantie, documents nécessaires, cartes de paiement acceptées, etc.) varient selon la Location. Assurez-vous donc de lire attentivement :

- les présentes Conditions ;

- les conditions principales du Contrat de location, que vous verrez lors de votre Réservation ; et
- le Contrat de location lui-même, que vous recevrez lors de la Prise en charge.

4. Vous devez vous présenter au guichet de l'agence de location à l'Heure de prise en charge : si vous êtes en retard, la voiture peut ne plus être disponible et vous n'aurez droit à aucun remboursement. Si vous pensez que vous risquez d'être en retard, vous devez impérativement contacter le Prestataire de service ou Booking.com, même si un retard de vol en est la cause et que vous avez fourni votre numéro de vol.

5. Les conditions principales de votre Location vous indiquent ce dont le Conducteur principal a besoin lors de la Prise en charge. Vous devez vous assurer que lorsqu'il arrive au guichet de l'agence de location, le conducteur apporte tous les documents requis (par ex. permis de conduire, toute pièce d'identité requise et une carte de crédit à son nom, avec suffisamment de fonds disponibles pour couvrir le dépôt de garantie).

6. Vous devez vous assurer que le Conducteur principal est à la fois éligible et apte (à la discrétion du Prestataire de service) à conduire la voiture.

7. Vous devez être en possession de tous les documents (tels qu'une pièce d'identité, un bon et un permis de conduire) dont vous avez besoin lors de la Prise en charge.

8. Vous devez présenter au personnel du guichet le permis de conduire complet et valide de chaque conducteur, détenu depuis au moins 1 an (ou plus, dans de nombreux cas). Si un conducteur a des mentions/points sur son permis, veuillez nous en informer dès que possible, car le Prestataire de service pourrait ne pas l'autoriser à conduire.

9. Vous devez vous assurer que tout conducteur titulaire d'un permis de conduire délivré en Angleterre, en Écosse ou au Pays de Galles obtient un « [code de vérification](#) » de permis au plus tard 21 jours avant la Prise en charge.

10. Vous devez vous assurer que chaque conducteur est en possession d'un permis de conduire international (s'il en a besoin) à son nom ainsi que de son permis de conduire. Notez que tous les conducteurs et toutes les conductrices doivent avoir en permanence sur eux leur permis de conduire (et permis de conduire international, le cas échéant).

11. Vous devez vous assurer que chaque enfant dispose d'un siège enfant approprié s'il en a besoin.

12. En cas de problème pendant votre Location (accident, panne, etc.), vous devez :

- contacter le Prestataire de service ;
- ne pas autoriser de réparations sans l'autorisation du Prestataire de service ;
- conserver tous les documents (factures de réparation, rapports de police, etc.) à partager avec Booking.com/le Prestataire de service/une compagnie d'assurance.

D5. Tarif et règlement

1. Booking.com Transport Limited est le vendeur officiel pour votre Réservation. Pour en savoir plus sur notre processus de règlement, veuillez consulter la section « Paiement » (A7) ci-dessus.

Coûts et frais supplémentaires

2. Dans de nombreux cas, le Prestataire de service facturera des frais de jeune conducteur pour chaque conducteur en dessous d'un certain âge (par ex. 25 ans). Dans certains cas, il peut facturer des frais de conducteur senior pour chaque conducteur ayant dépassé un certain âge (par ex. 65 ans). Au moment d'effectuer une Réservation sur notre Plateforme, vous devez saisir l'âge du Conducteur principal, afin que nous puissions vous montrer les

détails de tous les frais liés à l'âge - que vous paieriez lors de la Prise en charge.

3. Dans de nombreux cas, le Prestataire de service facturera des frais de restitution si vous déposez la voiture à un endroit différent. Si vous avez l'intention de le faire, vous devez saisir le lieu de restitution lors de la Réservation, afin que nous puissions vous indiquer si c'est possible et vous montrer les détails des frais de restitution - que vous paieriez lors de la Prise en charge.

4. Dans de nombreux cas, le Prestataire de service facturera des frais transfrontaliers si vous souhaitez amener la voiture dans un(e) autre pays/État/île. Si vous avez l'intention de le faire, vous devez impérativement nous en informer et/ou en informer le Prestataire de service dès que vous le pouvez (dans tous les cas avant la Prise en charge).

5. Le tarif de votre Location est calculé sur la base d'unités de 24 heures, donc (par exemple) une location de 25 heures coûtera autant qu'une location de 48 heures.

6. Si, après la Prise en charge, vous décidez de garder la voiture plus longtemps, veuillez contacter le Prestataire de service. Il vous indiquera les frais supplémentaires qui s'appliqueront et vous conclurez un nouveau contrat avec lui directement. Si vous restituez la voiture en retard sans en avoir convenu à l'avance, des frais supplémentaires peuvent également être facturés.

Suppléments

7. Dans certains cas, vous paierez les éventuels suppléments optionnels (sièges enfants, GPS, pneus hiver, etc.) lors de la Réservation de votre voiture, auquel cas vous aurez la garantie de les récupérer lors de votre Prise en charge.

8. Dans d'autres cas, vous demanderez simplement des suppléments lors de la Réservation de votre voiture, auquel cas :

- vous les paierez lors de la Prise en charge ; et
- le Prestataire de service ne garantit pas qu'ils seront disponibles.

D6. Modifications, annulations et remboursements

1. Nous ne nous limitons pas à nos obligations légales. Même si nous ne sommes pas tenus de proposer des droits d'annulation spécifiques en vertu des lois locales, nous garantissons que nous appliquerons nos conditions de remboursement si vous annulez votre Réservation.

2. Les conditions suivantes relatives à l'annulation et aux modifications s'appliquent à toutes les Réservations, à l'exception des cas suivants :

- Les Réservations effectuées auprès de Dollar ou Thrifty avant le 26 janvier 2021 (veuillez consulter les conditions de location) ;
- Les Réservations portant la mention « non remboursable » (vous ne pouvez pas modifier une Réservation non remboursable et vous ne recevrez aucun remboursement si vous l'annulez).

Annulations

3. Si vous annulez :

- **Plus de 48 heures** avant l'heure prévue pour le début de votre location, vous recevrez un remboursement intégral.
- **Moins de 48 heures** avant ou lorsque vous êtes au guichet de location, les montants que vous avez payés vous seront remboursés, déduction faite du tarif pour 3 jours de la location que vous avez choisie. Par conséquent, si votre voiture a été réservée pour 3 jours ou moins, vous ne bénéficierez d'aucun remboursement.
- **Après** l'heure prévue pour le début de votre location (ou si vous ne vous présentez pas), vous ne recevrez aucun remboursement.

4. Le personnel du guichet peut refuser de vous louer la voiture dans les cas suivants (à titre d'exemple) :

- Vous êtes en retard ;
- Vous ne remplissez pas les critères d'éligibilité pour louer la voiture ;
- Vous n'avez pas la documentation requise ;
- Le conducteur principal n'a pas de carte de crédit à son nom et ne dispose pas de fonds suffisants pour effectuer le dépôt de garantie de la voiture.

Dans ce cas, contactez-nous depuis le guichet de l'agence de location pour annuler votre Réservation et vous obtiendrez un remboursement, déduction faite du tarif pour 3 jours de la location que vous avez choisie. Si vous ne le faites pas, vous n'aurez droit à aucun remboursement.

Modifications (changements apportés à votre Réservation)

5. Vous pouvez modifier votre Réservation à tout moment avant l'heure à laquelle vous devez récupérer la voiture.
6. La plupart du temps, le plus simple est d'effectuer ces changements depuis notre application ou notre site Internet (section « Gérer la réservation »).
7. Aucuns frais de gestion ne s'appliquent si vous modifiez votre Réservation, mais tout changement effectué peut affecter le tarif de la location. Parfois, pour modifier une Réservation, nous n'avons d'autre choix que de l'annuler et d'en créer une autre. Dans ce cas, nous pourrions être amenés à vous facturer des frais d'annulation au nom de la société de location de voitures.
8. Si la modification de votre Réservation entraîne un changement du montant de la location ou génère des frais d'annulation, nous vous en informerons à l'avance.

Changements que nous effectuons

9. Si Booking.com ou le Prestataire de service doit apporter des modifications à votre Réservation (par ex. si le Prestataire de service ne peut mettre la voiture à disposition), nous vous en informerons dans les plus brefs délais. Si vous n'acceptez pas ces changements, vous aurez le droit d'annuler et de demander un remboursement intégral (quel que soit le délai restant avant le début de votre Location). Toutefois, nous n'assumerons aucune responsabilité supplémentaire pour tous frais directs ou indirects que vous pourriez encourir (par exemple, chambres d'hôtel ou transport privé).

D7. Que devez-vous savoir d'autre ?

Généralités

1. Dans tous les cas, les conducteurs et les conductrices devront avoir l'âge minimum requis pour louer ou conduire une voiture. Dans certains cas, un âge maximum ne doit pas être dépassé. La ou les limite(s) peuvent varier selon le Prestataire de service, le lieu et le type de voiture.
2. Seul(e)s les conducteurs et les conductrices éligibles dont les noms apparaissent sur le Contrat de location peuvent conduire la voiture.
3. Vous ne devez pas amener la voiture dans un(e) autre pays/État/île et/ou la déposer à un autre endroit sans en avoir convenu au préalable.

Prise en charge tardive/restitution anticipée

4. Si vous prenez votre voiture en charge plus tard que prévu (se reporter à la section D4.4 ci-dessus) ou que vous la restituez avant l'heure figurant dans votre Confirmation de

réserve, le Prestataire de service ne vous remboursera pas le temps « inutilisé ».

Notre fonctionnement

5. Pour plus d'informations sur les commentaires, le classement, nos sources de revenus (et bien plus encore), consultez la page [Notre fonctionnement](#).

E. Vols

[E1. Portée de cette section](#)

[E2. Relation contractuelle](#)

[E3. Notre prestation](#)

[E4. Qu'avez-vous à faire ?](#)

[E5. Tarif et règlement](#)

[E6. Modifications, annulations et remboursements](#)

[E7. Que devez-vous savoir d'autre ?](#)

E1. Portée de cette section

1. Cette section contient les conditions spécifiques aux produits et services de Vols.

E2. Relation contractuelle

1. La plupart des Vols sur notre Plateforme sont proposés par le biais d'un Agrégateur tiers, qui agit en tant qu'intermédiaire avec la ou les compagnie(s) aérienne(s).
2. Chaque Réserve que vous effectuez est directement passée auprès de la compagnie aérienne. Nous ne sommes pas une « partie contractuelle » à votre Réserve. Lorsque vous réservez, vous concluez un (i) Contrat d'intermédiation avec l'Agrégateur tiers (pour le billet) et (ii) un Contrat de Transport avec la compagnie aérienne (pour le Vol lui-même).
3. Si vous réservez des suppléments (bagages supplémentaires, assurance, etc.), vous concluez un contrat direct avec l'Agrégateur tiers ou une autre entreprise. Nous ne serons pas partie à ce contrat.
4. Nous agissons uniquement en tant que Plateforme et ne sommes pas impliqués dans les Conditions de tiers. Nous ne sommes pas responsables de votre billet ou de tout supplément que vous êtes susceptible d'acheter et (dans toute la mesure permise par la loi) nous n'avons aucune responsabilité envers vous en ce qui concerne votre Réserve.

E3. Notre prestation

1. Nous mettons à disposition la Plateforme sur laquelle les Prestataires de service peuvent promouvoir et vendre leurs Expériences de voyage - et vous pouvez les rechercher, les comparer et les réserver.
2. Une fois votre Vol réservé, les détails de votre Réserve (par ex. les noms du ou des voyageur(s)) seront transmis au Prestataire de service.
3. Selon le Contrat de Transport, nous pourrions vous aider à modifier ou annuler votre Réserve si vous le souhaitez.

E4. Qu'avez-vous à faire ?

1. Vous devez remplir correctement toutes vos coordonnées afin que Booking.com et/ou le Prestataire de service puissent vous fournir des informations sur votre Réserve et, si nécessaire, vous contacter.
2. Vous devez lire nos Conditions et les Conditions de tiers (qui seront affichées au moment du paiement) et accepter de vous y conformer. Vous devez également reconnaître que leur violation peut entraîner des frais supplémentaires et/ou l'annulation de votre Réserve.

E5. Tarif et règlement

1. Lorsque vous réservez un Vol, votre paiement est organisé par Booking.com, par l'Agrégateur tiers (ou une partie qu'il désigne) ou par un tiers tel qu'une compagnie aérienne. Pour plus de détails sur la façon dont nous organisons les paiements (y compris les droits et obligations connexes), veuillez consulter la section « Paiement » (A7) ci-dessus.

E6. Modifications, annulations et remboursements

1. Les conditions d'annulation sont indiquées dans le Contrat de Transport accessible au moment d'effectuer la Réservation de votre Vol.
2. Des frais peuvent s'appliquer en cas de changement ou d'annulation de votre Vol.
3. Les compagnies aériennes se réservent le droit de reporter ou d'annuler des vols à leur discrétion.
4. Différents billets de la même compagnie aérienne peuvent comporter différentes restrictions ou inclure différents services.
5. Pour toute question concernant des changements, des annulations ou des remboursements, veuillez contacter notre [Service Clients](#).

E7. Que devez-vous savoir d'autre ?

Partage de code

1. Certaines compagnies aériennes ont des contrats de « partage de code » avec d'autres compagnies aériennes. Vous pouvez donc acheter votre billet auprès d'une compagnie aérienne (votre « transporteur émetteur du billet »), mais effectuer le vol dans un avion détenu par une autre compagnie aérienne (votre « transporteur aérien effectif »). Dans la plupart de ces cas, l'enregistrement doit être effectué auprès de votre transporteur aérien effectif, mais veuillez vous en assurer à l'avance auprès de votre transporteur émetteur du billet.
2. Lors de la Réservation de votre Vol, il sera indiqué s'il s'agit d'un Vol en « partage de code ».

Pratiques interdites par les compagnies aériennes

3. La plupart des compagnies aériennes n'autorisent pas les voyageurs et les voyageuses à acheter des billets qui incluent des vols qu'ils n'ont pas l'intention d'utiliser - par exemple, un billet aller-retour si la personne n'a pas l'intention d'utiliser le vol de retour. Pour plus d'exemples, saisissez simplement « billet avec point de départ ou point d'arrivée fictif », « billet ville cachée » ou « billets croisés » dans un moteur de recherche.
4. Lorsque vous achetez un Vol, vous vous engagez à ne pas procéder à ces pratiques et à nous indemniser contre toute réclamation adressée par une compagnie aérienne concernant la différence entre le tarif de votre trajet réel et le tarif du trajet complet indiqué sur votre ou vos billet(s).

Utilisation des tronçons de vol

5. La plupart des compagnies aériennes demandent aux clients de prendre leurs vols dans l'ordre. Ainsi, si vous ne prenez pas votre premier Vol, votre compagnie aérienne peut automatiquement annuler le reste de votre itinéraire.

6. Si votre compagnie aérienne vous autorise à ne pas prendre un Vol inclus dans votre itinéraire, assurez-vous d'annuler le ou les Vol(s) que vous ne souhaitez pas effectuer, conformément aux conditions d'annulation. Notez qu'il se peut que vous n'obteniez pas un remboursement intégral (ou que vous n'obteniez aucun remboursement) pour ces Vols non utilisés.

Billets aller simple

7. Si vous achetez 2 billets aller simple plutôt qu'un seul billet aller-retour :

- vous effectuerez 2 Réservations distinctes, chacune avec ses propres règles et conditions ;
- tout changement sur un Vol n'affectera pas l'autre Vol (par ex. si votre Vol initial est annulé, vous ne bénéficierez pas systématiquement d'un remboursement sur votre second Vol).

8. Si vous voyagez à l'étranger, vous devrez peut-être prouver lors de l'Enregistrement et/ou auprès du personnel de l'immigration que vous avez un Vol de retour (se reporter à la section « Voyage international » ci-dessous pour en savoir plus sur les passeports, visas, etc).

Frais et taxes

9. Votre tarif inclura toutes les taxes et tous les frais appliqués par une compagnie aérienne ou un gouvernement (à l'exception des frais d'entrée/de sortie - se reporter à la section « Frais d'entrée/de sortie » ci-dessous). Vous pourriez avoir à faire face à un changement rétroactif des taxes.

Frais de service

10. En fonction du Vol que vous choisissez, des frais de service peuvent vous être facturés par nous et/ou par l'Agrégateur tiers.

- Nos frais de service (le cas échéant) sont des frais relatifs à l'utilisation de notre Plateforme pour que vous puissiez acheter un billet auprès d'un Agrégateur tiers. Ces frais incluent la TVA, la TPS ou d'autres taxes similaires applicables.
- Les frais de service de l'Agrégateur tiers (le cas échéant) sont des frais de services tiers à titre d'intermédiaire auprès des compagnies aériennes. Ces frais peuvent inclure la TVA, la TPS ou d'autres taxes similaires applicables.

11. Le prix de votre billet comprendra les éventuels frais de service.

Frais de bagage et autres suppléments

12. Votre compagnie aérienne peut vous facturer les bagages en soute, les excédents/surplus de bagages, l'embarquement prioritaire, la réservation de siège, les divertissements à bord, la nourriture et les boissons et/ou l'enregistrement à l'aéroport.

13. Dans ce cas, les frais s'ajouteront au tarif de votre billet (sauf si votre Vol indique clairement que les suppléments sont inclus).

Voyage international

14. Vous êtes tenu(e) de :

- vous munir d'un passeport et/ou d'un visa valide si cela est requis ;
- vous conformer à toutes les conditions d'admission ;
- vous renseigner sur la nécessité d'avoir un visa pour passer par un pays qui n'est pas votre destination finale ;
- vérifier à l'avance auprès de l'ambassade correspondante s'il n'y a pas eu de changement concernant les passeports, les visas ou les conditions d'admission ;
- consulter tous les avertissements ou conseils de votre pays de résidence/d'origine avant de vous rendre dans un pays ou une région ou de passer par ceux-ci.

15. Lorsque nous organisons un voyage vers ou depuis un pays, nous ne garantissons pas qu'il sera sans risque. De plus, dans toute la mesure autorisée par la loi, nous ne serons pas responsables des dommages ou des pertes qui pourraient en découler.

16. La « désinsectisation » de l'avion pour tuer les insectes n'est pas une pratique courante, mais elle est autorisée par le droit international. Pour ce faire, le personnel peut pulvériser la cabine de l'avion avec un insecticide sous forme d'aérosol lorsque les passagers sont à bord ou traiter les surfaces intérieures avec un insecticide résiduel lorsqu'ils ne sont pas à bord. Avant votre voyage, nous vous invitons à vous renseigner concernant les pratiques de désinsectisation, y compris les lieux où elles pourraient être déployées.

Frais d'entrée/de sortie

17. Votre tarif n'inclura aucuns frais facturés par un pays ou un aéroport aux personnes entrant dans le pays ou le quittant et qui sont collectés directement à l'aéroport. Avant votre voyage, nous vous invitons à vous renseigner pour savoir si vous devrez payer ce type de frais.

Royaume-Uni : Protection financière

18. **Titulaire ATOL** : Booking.com B.V.

19. **Numéro de licence ATOL** : 11967

20. Au sein du Royaume-Uni, nous fournissons une protection financière intégrale pour nos ventes de billets d'avion protégés par ATOL grâce à notre numéro de licence d'Organisateurs de voyages aériens 11967, délivré par l'Autorité d'aviation civile, Aviation House, Beehive Ringroad, West Sussex, RH6 0YR, Royaume-Uni, numéro de téléphone +44 (0)333 103 6350, adresse e-mail claims@caa.co.uk.

21. Lorsque vous achetez un vol protégé par ATOL auprès de nous, vous recevrez un Certificat ATOL. Il répertorie les éléments protégés sur le plan financier, vous indique où vous pouvez obtenir des informations sur ce que cela signifie pour vous et les personnes à contacter en cas de problème.

22. Booking.com ou les prestataires identifiés sur votre Certificat ATOL, assureront les services indiqués sur le Certificat ATOL (ou une alternative adéquate). Dans certains cas, lorsque ni Booking.com ni le prestataire ne sont en mesure de les assurer pour cause d'insolvabilité, un autre titulaire ATOL peut assurer les services que vous avez achetés ou une alternative adéquate (sans frais supplémentaires). Dans ces cas, vous vous engagez à accepter que l'autre titulaire ATOL exécutera ces obligations et vous vous engagez à payer toute somme en attente que vous devez payer en vertu de votre contrat à cet autre titulaire ATOL. Toutefois, vous acceptez également que dans certains cas, il ne sera pas possible de nommer un autre titulaire ATOL, auquel cas vous serez autorisé(e) à déposer une réclamation conformément au système d'assurance ATOL (ou votre émetteur de carte de crédit, le cas échéant).

23. Si Booking.com ou les prestataires identifiés sur votre Certificat ATOL, ne peuvent assurer les services indiqués (ou une alternative adéquate, par le biais d'un autre titulaire ATOL ou autrement) pour cause d'insolvabilité, les Trustees du Trust de voyage aérien peuvent vous payer (ou vous accorder à un avantage) en vertu du système d'assurance ATOL. Vous acceptez qu'en contrepartie de ce paiement ou de cet avantage, vous céderez de plein droit à ces Trustees toutes les réclamations que vous avez ou qui pourraient découler de l'inexécution des services, y compris toute réclamation à notre encontre, contre l'agence de voyage (ou votre émetteur de carte de crédit, le cas échéant). Vous acceptez également que ces réclamations pourraient être cédées à nouveau à un autre organisme, si ce dernier a payé des sommes que vous avez réclamées en vertu du système d'assurance ATOL.

UE : droits des passagers en vertu du Règlement 261/2004 de l'UE

24. En cas de retard ou d'annulation de votre vol ou si vous avez refusé d'embarquer, vous aurez droit à une indemnisation/une assistance en vertu du [Règlement 261/2004 de l'UE](#) dans les cas suivants :

- Vous voyagez au sein de l'Union européenne (UE)
- Vous voyagez en dehors de l'UE
- Votre Vol est assuré par une compagnie aérienne de l'UE

UE : responsabilité des transporteurs aériens en vertu du Règlement 889/2002 de l'UE

25. En cas d'accident au sein de l'UE, le [Règlement 889/2002 de l'UE](#) peut vous concerner.

UE : droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens en vertu du Règlement 1107/2006 de l'UE

26. Le [Règlement 1107/2006 de l'UE](#) prévoit certains droits pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

Notre fonctionnement

27. Pour plus d'informations sur les commentaires, le classement, nos sources de revenus (et bien plus encore), consultez la page [Notre fonctionnement](#).

F. Transport privé et transports en commun

[F1. Portée de cette section](#)

[F2. Relation contractuelle](#)

[F3. Notre prestation](#)

[F4. Qu'avez-vous à faire ?](#)

[F5. Tarif et règlement](#)

[F6. Modifications, annulations et remboursements](#)

[F7. Que devez-vous savoir d'autre ?](#)

F1. Portée de cette section

1. Cette section contient les conditions spécifiques aux produits et services de Transports privés et Transports en commun.

F2. Relation contractuelle

1. Lorsque vous réservez à l'avance un Transport privé ou un Transport en commun, votre Réservation est directement effectuée auprès du Prestataire de service. Lorsque vous réservez un Transport privé à la demande, votre Réservation

est effectuée auprès de l'Agrégateur tiers. Dans tous les cas, nos Conditions sont régies par le processus de réservation.

2. Transport privé réservé à l'avance. Vous et le Prestataire de service acceptez de vous conformer aux présentes Conditions.

3. Transports en commun et Transport privé à la demande.

Les conditions du Prestataire de service seront indiquées lors du processus de réservation. En cas de divergence entre les conditions du Prestataire et nos Conditions, les conditions du Prestataire s'appliqueront.

4. Transport privé à la demande. En effectuant une Réservation, vous confirmez que vous :

- avez lu et accepté les conditions du Prestataire de service ;
- acceptez de contacter directement le Prestataire de service en cas de problème ;
- comprenez que le Prestataire de service est tenu d'organiser le Transport privé et de le mettre à votre disposition, de choisir l'itinéraire, d'établir les tarifs et de fournir toutes les informations pertinentes ;
- acceptez que nous fournissions uniquement une plateforme de réservation (service API), et que nous ne serons en aucun cas responsables de toute perte occasionnée en raison d'une action ou d'une omission du conducteur/Prestataire de service.

Les Prestataires de service n'ont pas tous leurs propres conditions, mais nous vous invitons à consulter [toutes les conditions qui nous ont été fournies](#).

F3. Notre prestation

1. Nous mettons à disposition la Plateforme sur laquelle les Prestataires de service peuvent promouvoir et vendre leurs Expériences de voyage - et vous pouvez les rechercher, les comparer et les réserver.
2. Une fois votre Réservation effectuée, nous transmettrons vos informations (telles que votre nom, votre numéro de téléphone et le lieu de la prise en charge) au Prestataire de service.
3. **Tous les transports privés.** Nous vous transmettrons les coordonnées du Prestataire de service.
4. **Transport privé réservé à l'avance.** Nous nous assurerons que le Prestataire de service connaît la taille du véhicule que vous avez demandé.
5. **Transports en commun.** Nous vous transmettrons votre ou vos billet(s) ou vous indiquerons comment les récupérer.

F4. Qu'avez-vous à faire ?

1. Vous devez vérifier attentivement les détails de votre Réservation et nous donner toutes les informations dont nous avons besoin pour organiser votre Réservation (vos exigences, vos coordonnées, etc.).
2. Vous devez vous assurer que tous les membres de votre groupe se conforment à nos Conditions et (le cas échéant) aux conditions du Prestataire de service, que vous avez consultées et acceptées pendant le processus de réservation. Vous convenez qu'en cas de violation de ces conditions :

- vous êtes susceptible de payer des frais supplémentaires ;
- votre Réservation peut être annulée ;
- votre chauffeur peut refuser de vous emmener.

3. Sachez que les estimations de temps de trajet ne prennent pas en compte les conditions de circulation.

4. **Tous les transports privés.** Vous devez vous assurer que tous les passagers se trouvent sur le lieu de prise en charge à l'heure.

5. **Tous les transports privés.** À l'heure et aux alentours de l'Heure de prise en charge, votre téléphone (correspondant au numéro que vous avez saisi au moment d'effectuer votre Réservation) doit être allumé et pouvoir recevoir des appels/messages, au cas où le chauffeur ait besoin de vous contacter. Nous ne pouvons garantir qu'il pourra vous contacter par le biais d'applications de messagerie telles que WhatsApp ou Viber.

6. **Transport privé réservé à l'avance.** Pour toute prise en charge à l'aéroport, vous devez nous communiquer les informations de votre vol au moins 24 heures avant l'Heure de prise en charge, afin que votre Prestataire de service puisse ajuster l'Heure de prise en charge si votre vol est retardé. Si nous ne pouvons mettre à disposition un Transport privé suite à un retard ou une annulation de vol, veuillez contacter notre Service Clients.

7. **Transports en commun.** Vous devez vous assurer que tous les passagers arrivent à l'heure, en prévoyant assez de temps pour récupérer les billets si nécessaire.

8. Vous devez être âgé(e) d'au moins 18 ans pour effectuer une Réservation. Tout passager de moins de 18 ans doit être accompagné d'un adulte responsable.

9. Vous devez vous assurer qu'aucun passager n'a un comportement inapproprié (par ex. être injurieux ou avoir un comportement qui pourrait mettre en danger autrui).

10. Vous devez vous assurer que vous choisissiez un Transport privé/Transport en commun adapté (selon la taille du groupe, la quantité de bagages, les exigences d'accessibilité, etc.).

F5. Tarif et règlement

1. Booking.com Transport Limited est le vendeur officiel pour votre Réservation. Pour en savoir plus sur notre processus de règlement, veuillez consulter la section « Paiement » (A7) ci-dessus.

2. Transport privé réservé à l'avance. Le tarif inclut les péages, les frais dus aux embouteillages, les taxes et les suppléments en période de pointe. Le paiement est effectué au moment de la réservation.

3. Transport privé à la demande. Le tarif sera confirmé (et le paiement débité) lorsque votre chauffeur vous déposera. Le tarif peut être différent de l'estimation indiquée au moment de votre Réservation. Les péages, les frais dus aux embouteillages, les taxes, les suppléments en période de pointe et les pourboires sont à votre charge.

4. Transports en commun. Le paiement est effectué lorsque votre Réservation est confirmée. Avant votre départ, le Prestataire de service peut vous demander de présenter votre ou vos billet(s)/e-billet(s). Gardez-le/les sur vous à tout moment, à défaut de quoi vous devrez peut-être le/les payer à nouveau.

5. Le Prestataire de service/chauffeur n'est pas tenu d'accepter les modifications de Trajet que vous demandez en personne. S'il le fait, il pourra vous facturer un supplément.

F6. Modifications, annulations et remboursements

Annulation

1. Dans la plupart des cas...

- **Transport privé réservé à l'avance.** Vous pouvez annuler gratuitement jusqu'à 24 heures avant l'Heure de prise en charge (2 heures dans certains cas, vérifiez votre confirmation). Si vous n'annulez pas en temps voulu, vous ne pourrez bénéficier d'aucun remboursement.
- **Transport privé à la demande.** Vous pouvez annuler à tout moment avant l'Heure de prise en charge mais le Prestataire de service peut vous facturer des frais d'annulation.
- **Transports en commun.** Vous n'aurez probablement pas droit à un remboursement après confirmation de votre Réservation. Si vos projets changent, veuillez contacter notre Service Clients pour discuter des options qui s'offrent à vous.

2. Si votre Prestataire de service applique des conditions d'annulation différentes (qui s'affichera au moment de la Réservation), ses conditions peuvent s'appliquer à la place.

3. Booking.com et/ou le Prestataire de service peuvent annuler la Réservation avec peu ou pas de préavis. Toutefois, cela se produira uniquement dans des situations très précises. Par exemple, dans les cas suivants :

- le Prestataire de service devient insolvable ou est véritablement dans l'incapacité d'honorer votre Réservation, auquel cas nous nous efforcerons de trouver un autre moyen de transport (et nous vous rembourserons en intégralité si nous n'y parvenons pas) ;

- vous enfreignez les présentes Conditions et/ou les conditions du Prestataire de service - auquel cas vous n'aurez droit à aucun remboursement.

Modifications (changements) avant le début de votre Trajet

4. Transport privé réservé à l'avance. Votre e-mail de confirmation vous indiquera le délai de préavis requis (avant l'Heure de prise en charge) pour demander d'apporter des modifications à votre Réservation (telles que le lieu ou l'heure).

5. Transport privé à la demande. Pour modifier votre Réservation, vous devrez peut-être l'annuler (ce qui peut entraîner des frais d'annulation) et en créer une nouvelle.

6. Transports en commun. Une fois qu'elle est confirmée, vous ne pouvez plus modifier votre Réservation.

7. Si Booking.com/le Prestataire de service doit modifier votre Réservation (par ex. en cas de grève perturbant votre trajet), nous vous en informerons dès que possible. Si vous décidez ensuite d'annuler :

- **Tout transport.** Sauf si vous annulez pour l'une des raisons énoncées dans le point suivant, vous aurez droit à un remboursement intégral (quel que soit le délai restant avant votre trajet).
- **Tout transport privé.** Si la modification concerne simplement un changement de chauffeur, de Prestataire de service ou de véhicule (similaire), vous n'aurez droit à aucun remboursement (sauf si vous annulez suffisamment à l'avance).

Dans tous les cas, Booking.com ou le Prestataire de service ne seront pas responsables des frais que vous pourriez encourir (par ex. transport alternatif ou chambres d'hôtel).

Remboursements

8. Si vous souhaitez demander un remboursement, vous devez le faire par écrit au plus tard 14 jours après l'Heure de votre prise en charge.

9. Cela peut prendre jusqu'à 5 jours ouvrables pour que le remboursement apparaisse sur votre compte.

10. Tous les transports privés. Si votre chauffeur ne se trouve pas sur le lieu de prise en charge à l'heure, vous pouvez demander un remboursement, et nous étudierons cette demande pour vous.

11. Tous les transports privés. Vous n'aurez droit à aucun remboursement si votre Trajet ne se déroule pas comme prévu pour les raisons suivantes :

- le chauffeur/Prestataire de service ne parvient pas à vous contacter ;
- un ou plusieurs passagers ne se trouvent pas au lieu de prise en charge à l'heure prévue et vous n'avez pas changé l'Heure de prise en charge ;
- les changements que vous avez demandés pour l'Heure de prise en charge ou le Trajet ne sont pas raisonnables ;

- vous n'informez pas Booking.com/le Prestataire de service/le chauffeur d'un changement que vous souhaitez effectuer ;
- les informations que vous avez fournies au moment de réserver votre Transport privé (lieu de prise en charge, coordonnées, nombre de personnes, quantité de bagages, etc.) sont incorrectes ;
- une action ou une omission d'un ou de plusieurs passagers.

F7. Que devez-vous savoir d'autre ?

Transport privé réservé à l'avance

1. Veuillez consulter votre e-mail de confirmation pour savoir combien de temps le chauffeur attendra au lieu de prise en charge.

Transport privé à la demande

2. Le chauffeur n'est pas tenu d'attendre une fois l'Heure de prise en charge passée. S'il le fait, il peut vous facturer le temps d'attente. Des frais d'annulation peuvent vous être facturés si vous ne vous présentez pas au lieu de prise en charge à l'heure prévue.

Frais de réparation ou de nettoyage

3. Si des réparations ou un nettoyage sont nécessaires car un membre de votre groupe a eu un comportement déraisonnable ou a enfreint les présentes conditions, les frais de réparation/nettoyage seront à votre charge.

Notre fonctionnement

4. Pour plus d'informations sur les commentaires, le classement, nos sources de revenus (et bien plus encore), consultez la page [Notre fonctionnement](#).

Dictionnaire Booking.com

« Compte » désigne un compte (créé auprès de Booking.com ou une Société du groupe) qui vous permet de réserver des Expériences de voyage sur notre Plateforme.

« Hébergement » désigne la fourniture d'un service d'hébergement par un Prestataire de service (dans la section B, le « Prestataire de service » désigne le prestataire du service d'hébergement).

« Attraction » désigne la fourniture d'un service d'Attraction par un Prestataire de service (dans la section C, le « Prestataire de service » désigne le prestataire du service d'Attraction).

Le(s) « Service(s) d'attraction(s) » inclu(en)t, sans toutefois s'y limiter, les visites, les musées, les attractions, les activités et les expériences.

« Réservation » désigne la réservation d'une Expérience de voyage sur notre Plateforme, qu'elle soit payée immédiatement

ou plus tard.

« Booking.com », « nous », « nos » ou « notre » désignent Booking.com B.V. (pour les hébergements, les vols ou les attractions) ou Booking.com Transport Limited (pour tout service de transport terrestre). [Coordonnées d'entreprise](#)

« Confirmation de réservation » (dans la section « Location de voitures ») désigne l'e-mail de confirmation et le bon que nous vous envoyons, expliquant les détails de votre Réservation.

« Crédit transférable » désigne un avantage d'une valeur monétaire que vous pouvez « transférer » vers le Moyen de paiement que nous avons enregistré pour vous, ou utiliser pour couvrir les frais d'une future Expérience de voyage.

« Contrat de Transport » désigne le contrat conclu entre vous et le Prestataire de service, qui s'occupe de votre Vol.

« Crédit » désigne un avantage ayant une valeur monétaire. Il existe du « Crédit transférable » et du « Crédit de Voyage ».

« Cashback de carte de crédit » désigne un avantage d'une valeur monétaire que vous pouvez transférer vers la carte de crédit que nous avons enregistrée pour vous, mais que vous ne pouvez pas utiliser pour couvrir les frais d'une future Expérience de voyage.

« Taux de change de devise » désigne le taux que nous utilisons pour convertir une devise ; il s'agit actuellement du taux WM/Refinitiv Closing Spot Rate, mais cela peut changer.

« Réservation éligible » désigne une Réservation qui remplit les critères d'admissibilité à une Récompense.

« Vol » désigne l'organisation d'un vol par un Prestataire de service (dans la Section E, « Prestataire de service » désigne une compagnie aérienne).

« Société du groupe » désigne un affilié de Booking.com - qu'il s'agisse d'une société détenant une participation directe dans Booking.com ou d'une partie du groupe Booking Holdings Inc.

« Critères de récompense individuels » désigne les règles qui s'appliquent à certaines Récompenses - en plus des conditions générales relatives aux Récompenses, Crédit et Portefeuille (A13) ci-dessus.

« Contrat d'intermédiation » (dans la section « Vols ») désigne le contrat conclu entre vous et l'Agrégateur tiers qui porte sur la manière dont il réserve votre billet d'avion (et dans certains cas, les suppléments) auprès de la compagnie aérienne ou d'une autre entreprise.

« Conducteur principal » désigne le conducteur ou la conductrice dont les informations ont été saisies lors du

processus de réservation - la seule personne pouvant modifier ou annuler cette Réservation ou en discuter avec nous (sauf si elle nous indique qu'elle a désigné une autre personne pour le faire).

« Transport privé à la demande » désigne un véhicule privé que vous demandez lorsque vous arrivez au lieu de prise en charge (ou juste avant).

« Nos Services » (dans la section « Location de voitures ») désigne notre système de réservation de location de voitures en ligne, par le biais duquel les Prestataires de service peuvent proposer leurs produits et services – et vous pouvez les réserver.

« Payer dans votre propre devise » désigne le mode de paiement que nous proposons parfois lorsqu'un Prestataire de service n'utilise pas votre devise. Cette option vous permet de payer dans votre propre devise à la place.

« Moyen de paiement » désigne le moyen de paiement que vous utilisez pour effectuer un paiement ou transférer de l'argent (carte de crédit, carte de débit, compte bancaire, PayPal, ApplePay, etc.).

« Prise en charge » (dans la section « Location de voitures ») désigne le processus au début de votre Location, lorsque vous présentez les documents d'identité et toute autre documentation requise, payez les frais demandés et tout supplément, concluez le Contrat de location et récupérez votre voiture.

« Heure de prise en charge » (dans la section « Location de voitures ») désigne la date et l'heure (locales) auxquelles vous devez récupérer votre voiture, comme indiqué dans votre Confirmation de réservation.

« Heure de prise en charge » (dans la section « Transport privé et transports en commun ») désigne l'heure (locale) à laquelle un Transport privé réservé à l'avance doit se rendre au lieu de prise en charge ou lorsqu'un Transport privé à la demande arrive au lieu de prise en charge.

« Plateforme » désigne le site Internet/l'application sur laquelle vous pouvez réserver des Expériences de voyage, détenus ou gérés par Booking.com ou par un affilié tiers.

« Transport privé réservé à l'avance » désigne un véhicule privé que vous demandez au moins deux heures avant d'arriver au lieu de prise en charge.

« Trajet de transport privé » désigné le trajet de transport privé indiqué dans la Réservation (y compris toute modification

effectuée après la Réservation).

« Transports en commun » désigne les trains, les bus, les tramways et tout autre type de transports en commun.

« Trajet de transport en commun » désigné le trajet de transport en commun indiqué dans la Réservation (y compris toute modification effectuée après la Réservation).

« Location » (ou « Location de voitures ») désigne la mise à disposition d'un véhicule par un Prestataire de service (dans la section D, le « Prestataire de service » désigne la société de location qui met le véhicule à disposition).

« Contrat de location » désigne le contrat entre vous et le Prestataire de service, que vous signez lors de la Prise en charge. Un résumé des conditions principales vous sera transmis lors du processus de réservation.

« Récompenses » désigne un avantage qui vous a été promis. La plupart du temps, les Récompenses seront du Crédit de Voyage, du Crédit transférable, un Cashback de carte de crédit ou un bon pour un article spécifique.

« Prestataire de service » désigne le fournisseur d'un produit ou service associé à un voyage sur la Plateforme, y compris, sans s'y limiter : le propriétaire d'un hôtel ou d'un autre établissement (pour une Réservation d'hébergement), d'un musée ou d'un parc (pour une Réservation d'attraction), d'une société de location de voitures ou d'une compagnie aérienne (pour une Réservation de transport).

« Services » (dans la section « Transport privé et transports en commun ») désigne la mise à disposition d'un Trajet de transports en commun ou d'un Trajet de transport privé.

« Conditions » désigne les présentes Conditions de Service.

« Agrégateur tiers » désigne une société qui agit soit (a) en tant qu'intermédiaire entre vous et le Prestataire de service, soit (b) en tant que revendeur d'une Expérience de voyage.

« Conditions de tiers » (dans la section « Vols ») désigne le Contrat d'intermédiation et le Contrat de Transport.

« Crédit de Voyage » désigne un avantage d'une valeur monétaire que vous pouvez utiliser pour couvrir les frais d'une future Expérience de voyage mais qui ne peut être transféré.

« Expérience de voyage » désigne l'un des produits ou services associés au voyage sur la Plateforme.

« Paiement initial » désigne un paiement que vous effectuez lorsque vous réservez un produit ou service (et non lorsque vous l'utilisez).

« Portefeuille » désigne un tableau de bord sur votre Compte indiquant vos Récompenses, votre Crédit et autres offres incitatives.

VERSION : 1.0

DATE : 14 février 2022

Nous mettrons régulièrement à jour ces conditions de service (1 à 2 fois par an).

Pour les réservations effectuées avant le 14 février 2022
