

Conditions de Service

Mis à jour le 31 octobre 2023

Résumé des présentes Conditions

En sus des Conditions figurant sur cette page, deux autres documents complètent le contrat que nous avons conclu avec vous :

- La page [Notre fonctionnement](#) vous aide à utiliser notre Plateforme et à comprendre nos commentaires, nos classements, nos recommandations, comment nous gagnons de l'argent, et bien plus encore.
- Nos [Normes et règles relatives aux contenus](#) nous aident à veiller à ce que tout ce qui figure sur notre Plateforme soit pertinent et approprié pour notre public mondial, sans pour autant limiter la liberté d'expression. Elles vous indiquent comment nous gérons le contenu et comment nous agissons face à tout contenu inapproprié.

En acceptant nos Conditions, vous acceptez tout ce qui figure dans ces trois documents. Si vous n'acceptez pas l'une de ces conditions, merci de ne pas utiliser notre Plateforme.

Toutes ces informations sont importantes car elles définissent (avec l'e-mail de confirmation de votre réservation et toute information précontractuelle fournie avant votre réservation) les conditions juridiques selon lesquelles les Prestataires de service proposent leurs Expériences de voyage par l'intermédiaire de notre Plateforme.

Si vous rencontrez un problème lors de votre Expérience de voyage, la [Section A15 des présentes Conditions](#) indique les démarches que vous pouvez entreprendre. Il peut s'agir d'une réclamation, d'une action en justice ou (dans certains cas) d'un service de résolution des litiges en ligne.

Si vous souhaitez faire appel d'une décision de modération ou signaler un contenu sur notre Plateforme, nos [Normes et règles relatives aux contenus](#) vous indiquent la procédure à suivre et la manière dont nous gérons ces demandes.

Le présent résumé ne fait pas partie de nos Conditions, et ne constitue pas un document juridique. Il s'agit simplement d'une explication de nos Conditions. Nous vous conseillons de lire chaque document dans son intégralité. Certains des termes utilisés dans le présent document ont une signification très précise, n'hésitez pas à consulter le « [Dictionnaire Booking.com](#) » à la fin de ces Conditions.

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](#)
- [A21. Clause de modification](#)

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 réservation.

2. Si une autorité quelconque décide que certaines de ces conditions sont illicites, les autres conditions resteront en vigueur.

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 des présentes 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, à moins que la législation locale n'en dispose autrement. 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 collectons des informations auprès des Prestataires de service et nous ne pouvons garantir que toutes les informations sont exactes, mais en mettant à disposition notre Plateforme, nous prenons des précautions suffisantes et agissons avec professionnalisme. Sauf manquement ou négligence de notre part, nous ne pouvons être tenus pour responsables d'éventuelles erreurs, interruptions ou informations manquantes. Bien entendu, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour les corriger dès que nous en aurons connaissance.
2. Nous nous efforçons toujours d'améliorer l'expérience de nos clients sur Booking.com. C'est pourquoi nous montrons parfois à différentes personnes des mises en page, formulations, produits, etc. différents, pour voir comment celles-ci réagissent. Par conséquent, il se peut que vous ne trouviez pas certains services ou certaines informations lorsque vous visitez notre Plateforme.
3. Notre Plateforme ne constitue pas une recommandation ou une approbation d'un Prestataire de service ou de ses produits, ses services, ses équipements, ses véhicules, etc.
4. Nous ne sommes pas partie aux conditions entre vous et le Prestataire de service. Le Prestataire de service est seul responsable de l'Expérience de voyage.
5. 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.
6. Nous vous montrerons les offres disponibles, dans (ce que nous pensons être) la langue qui vous convient. Vous pouvez changer de langue à tout moment.
7. Sauf indication contraire, vous devez avoir au moins 18 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 et fautes d'impression évidentes 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 €, votre réservation peut être annulée et nous vous rembourserons 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) 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. Cela n'affecte pas vos droits en cas de problème relatif à votre Expérience de voyage - veuillez vous référer à la section « Que faire en cas de problème ? » (A15).
3. Si votre moyen de paiement est libellé dans une devise* différente de la devise du paiement, votre banque ou votre fournisseur de paiement (ou leurs prestataires de paiement) peut vous facturer des frais supplémentaires. Par exemple, cela peut se produire si votre carte de crédit est libellée en euros, mais que l'hôtel vous facture en dollars. Si tel est le cas, nous vous en informerons au cours de la procédure de réservation. Si tel est le cas, nous vous en informerons au cours de la procédure de réservation.
* Ceci fait référence à la devise par défaut de votre moyen de paiement.
4. Si vous avez connaissance d'un comportement frauduleux ou d'une utilisation non autorisée de votre Moyen de paiement, ou si vous soupçonnez de tels comportements, veuillez contacter votre fournisseur de paiement dès que possible.
5. 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.

6. Payer dans votre propre devise. Nous (et/ou l'un de nos affiliés) pouvons vous donner la possibilité de payer votre réservation dans votre propre devise (la « **Devise locale du client** »), en fonction de votre localisation et/ou des paramètres de votre compte ; et en ce qui concerne ce service uniquement, nous le faisons en tant que donneur d'ordre, et non en tant que représentant du Prestataire de service. Lorsque vous utilisez ce service, vous acceptez les conditions suivantes, qui sont distinctes de votre contrat avec le Prestataire de service relatif à votre Expérience de voyage. Le Prestataire de service n'est pas impliqué dans la fourniture du service Payer dans votre propre devise et n'est pas partie aux conditions suivantes, lesquelles ne vous donnent pas de droits supplémentaires dans le cadre de votre contrat avec le Prestataire de service. Si vous choisissez de payer dans la devise du Prestataire de service, les conditions suivantes ne s'appliquent pas.

- Pour éviter toute ambiguïté, lorsque vous choisissez le service Payer dans votre propre devise, nous vous permettons simplement d'effectuer le paiement dans votre propre devise tout en veillant à ce que le Prestataire de service soit payé dans sa devise locale. Ainsi, vous n'effectuez pas un paiement dans une devise et ne recevez pas une autre devise.
- Si vous choisissez de payer dans votre propre devise, tous les frais que nous vous facturons pour l'utilisation du service Payer dans votre propre devise (a) sont inclus dans le taux de change ou (b) apparaissent sur une ligne distincte (incluse dans le montant total affiché, le cas échéant) au cours de la procédure de paiement.
- Le taux de change est déterminé au moment où le paiement total (ou le paiement total estimé) est affiché pendant le processus de paiement ; le cas échéant, le montant total affiché correspondra au montant facturé. À des fins de clarté, certains frais et charges faisant partie du montant total affiché seront toutefois perçus directement par le Prestataire de service. Si tel est le cas, nous vous en informerons au cours de la procédure de paiement.
- Si vous annulez une réservation pendant la période d'annulation autorisée applicable, nous vous rembourserons exactement le même montant que celui que nous vous avons initialement facturé (y compris les frais applicables au service Payez dans votre propre devise).

7. 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 d'appoint, 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 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'arrivez pas à l'heure, veuillez contacter votre Prestataire de service et lui indiquer votre heure d'arrivée. Il vous incombe de vous assurer d'arriver à l'heure ; à défaut, nous ne sommes pas responsables des coûts associés (par exemple, l'annulation de votre réservation ou les frais que le Prestataire de service pourrait vous 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 que vous avez honorées au cours d'une période donnée pour tous les produits et services proposés par le programme. Chaque niveau offre des récompenses de voyage différentes. Pour atteindre le Niveau 2, l'utilisateur doit honorer 5 réservations en 2 ans. Pour atteindre le Niveau 3, l'utilisateur doit honorer 15 réservations en 2 ans.

4. Ces types de réservations effectuées via Booking.com sont exclues du programme Genius : Course à la demande, Croisières, Assurance, transports en commun, options gratuites, Tarifs Prestataire et tout achat additionnel comme les surclassements d'hébergement, les sièges enfants pour les Voitures de location, ou les bagages supplémentaires.

5. Nous pouvons modifier tout élément du programme Genius, y compris les niveaux d'adhésion, les types de réservations éligibles pour la progression et la structure du programme.

6. Afin de garantir un programme équitable et sécurisé, il est possible que nous examinions des cas de fraude, d'usage inadéquat ou d'abus. Le cas échéant, les adhésions concernées pourraient être annulées et les récompenses gagnées pourraient être perdues.

7. 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 discréction, 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, gagner et recevoir une Récompense en réservant et en effectuant des séjours en Hébergement auprès de Prestataires de service participants, ou en effectuant un certain nombre de Réservations éligibles au cours d'une période donnée. Veuillez noter que le montant/la quantité de Récompenses obtenues dépend de chaque campagne promotionnelle. Nous fournirons des détails sur la façon de gagner/dépenser une Récompense lorsqu'il sera possible de la gagner et/ou de la dépenser.

3. **Où trouver vos Récompenses ?** Si jamais et lorsque vous recevez des récompenses, vous pourrez les gérer et les dépenser à partir du Portefeuille, qui est automatiquement créé lors de la création d'un Compte vérifié. Vous trouverez le Portefeuille dans le menu de votre Compte, et vous devrez être connecté à votre Compte pour y accéder. Si une action est nécessaire pour recevoir une Récompense, nous vous en informerons (par le biais de notifications sur votre Compte, de notifications push et/ou d'e-mails). Une fois que vous aurez des Récompenses dans votre Portefeuille, nous vous communiquerons les conditions générales d'utilisation de celles-ci.

4. **Types de Récompenses.** Bien que nous n'émettions que (a) du Crédit et (b) des bons dans votre Portefeuille, ce dernier peut également vous aider à suivre le traitement (c) d'autres types de Récompenses (par exemple, des Cashbacks de carte de crédit) de notre part. Nous vous indiquerons le moment venu les informations à connaître pour recevoir chaque Récompense.

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.

6. **Où trouver votre Crédit ?** Vos Récompenses sont toujours stockées dans votre Portefeuille jusqu'à ce qu'elles soient dépensées. Le solde de votre Portefeuille vous indiquera le montant accumulé et pouvant être dépensé sur des Réservations éligibles. Vous pourrez également accéder à des informations détaillées telles que la date d'obtention, d'attribution et d'expiration de vos Récompenses. Si vous avez droit à du Crédit transférable, nous vous expliquerons également comment le transférer sur une carte de crédit ou de débit (de certaines marques).

7. **Types de Crédit.** Chaque type de Récompense possède ses propres conditions de dépense et/ou d'utilisation. De façon générale, toutes les Récompenses peuvent uniquement être dépensées pour des Expériences de voyage qui acceptent le paiement via le Portefeuille. Le Crédit de Voyage peut être dépensé sur plusieurs réservations, mais les bons ne peuvent être dépensés que sur des Réservations spécifiques indiquées dans les conditions générales d'utilisation de chaque bon. Le Crédit transférable peut également être dépensé comme le Crédit de Voyage ou être transféré sur une carte de crédit ou de débit (de certaines marques).

Nous nous réservons le droit de contrôler tout ou partie des comptes adhérents au programme Récompenses et Portefeuille, à tout moment et sans adresser de préavis aux Membres, afin de contrôler le respect du programme Récompenses et Portefeuille ou pour enquêter sur tout abus ou fraude, ou toute suspicion.

Récompenses : éligibilité

8. Pour pouvoir recevoir une Récompense de notre part, quel que soit son type, vous devez, au moment de l'obtention et de l'achat, remplir les conditions suivantes :

- disposer d'un Compte vérifié auprès de nous ;
- 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, si vous souhaitez recevoir les Récompenses Cashback de carte de crédit.

9. Lorsqu'il y a la possibilité d'obtenir une Récompense, les Critères de récompense individuels expliqueront comment (et si) vous pouvez en bénéficier. Ces critères peuvent comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- 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'Hébergement (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), et
- une valeur de Récompense maximum (pour les Récompenses financières et non financières).

10. Les Récompenses ne peuvent être vendues, gérées ou transférées de quelque manière que ce soit à un tiers. Si le titulaire d'un Compte décède, son Compte sera fermé et toutes les Récompenses en attente ou disponibles pour être dépensées dans le Portefeuille seront annulées.

Credits and vouchers : Crédits et bons

11. Vous pouvez dépenser n'importe quel montant de Crédit de voyage et/ou de Crédit transférable dont vous disposez pour réduire le coût d'une Réservation éligible sur les Plateformes participantes (par exemple, www.booking.com ou le site Web d'une Société du Groupe). Cependant, vous ne pouvez dépenser qu'un seul bon par Réservation, et si vous avez plusieurs bons dans votre Portefeuille, leur valeur ne peut pas être cumulée pour être dépensée sur une Réservation.

12. Si le coût de cette Réservation est inférieur au montant de vos Récompenses, celles-ci resteront disponibles pour être dépensées dans votre Portefeuille jusqu'à leur date d'expiration, sauf indication contraire dans les conditions générales d'utilisation de chaque Récompense.

13. Si le coût de cette Expérience de voyage est supérieur au montant de vos Récompenses, vous devez payer le montant restant en utilisant un autre Moyen de paiement. Si le paiement n'est pas effectué dans le délai imparti, votre Réservation pourra être annulée et vos Récompenses réintégrées dans votre Portefeuille conformément aux conditions générales d'utilisation initiales de la Récompense, y compris la date d'expiration.

14. Vous pouvez dépenser du Crédit et des bons en même temps sur toute Réservation éligible. Nous faisons de notre mieux pour vous faire réaliser le plus d'économies possible, mais vous êtes seul responsable de l'utilisation de vos Récompenses. Si vous avez plusieurs Récompenses d'un même type, la Récompense dont la date d'expiration est la plus proche sera sélectionnée par défaut pour être dépensée lors de la confirmation du paiement. Bien que vous ne puissiez pas décider de dépenser en premier du Crédit ayant une date d'expiration ultérieure, vous êtes libre de choisir le bon que vous préférez dépenser en premier.

15. Si vous annulez une Expérience de voyage que vous avez déjà payée (en partie ou en totalité) avec vos Récompenses, les conditions d'annulation du Prestataire de service détermineront si votre argent et/ou vos Récompenses seront remboursés ou non. Notre Service Clients sera en mesure de rembourser toutes Récompenses auxquelles vous pourriez avoir droit.

16. Vous pouvez transférer votre Crédit transférable (mais pas votre Crédit de Voyage) vers une carte de crédit ou de débit de certaines marques.

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 des Récompenses dans

une autre devise, nous convertirons le montant correspondant dans la devise par défaut de votre Portefeuille, 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, toute Récompense associée qui n'a pas été dépensée sera supprimée de votre Portefeuille en cas d'annulation de l'Expérience de voyage.

19. Nous nous réservons le droit d'annuler sans préavis toute Récompense obtenue par fraude ou abus.

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. À défaut et dans un délai de 12 mois, vous deviendrez automatiquement inéligible à la Récompense et vous ne pourrez pas en bénéficier.

21. Tout Crédit a une date d'expiration, que vous pouvez consulter dans la rubrique « Récompenses et Portefeuille » de votre Portefeuille. Si vous avez des Récompenses susceptibles d'expirer prochainement, nous pouvons choisir de vous en informer par le biais d'e-mails et de notifications push. Pour certains produits/services, le Prestataire de service exigera un Paiement initial et/ou un paiement lors de votre Expérience de voyage. Veuillez noter que dans le cas de paiements par Portefeuille (par exemple, lorsque vous choisissez de payer plus tard pour une Réservation d'Hébergement), nous débiterons les Récompenses sélectionnées de votre Portefeuille lors de la confirmation de la Réservation ; vos Récompenses seront donc dépensées immédiatement, tandis que tout montant restant sera débité conformément aux conditions de paiement de votre Réservation.

Portefeuille

22. Toutes les données, y compris les données personnelles, seront traitées conformément à Charte 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 ;
- vous êtes responsable de la sécurité des données de connexion à votre Compte afin de protéger 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, préjudiciable ou illégale.

26. Nous pouvons compenser ou régler tout ou partie de vos Récompenses 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 ou du programme de Récompenses. En particulier, nous pourrions modifier :

- les présentes conditions relatives aux Récompenses et au Portefeuille ;
- les critères d'éligibilité ;
- les Récompenses proposées.

28. Nous déployerons des efforts raisonnables pour vous informer au préalable si nous apportons des modifications ou si nous cessons complètement de proposer le service Portefeuille.

29. Si nous cessons de proposer le service Portefeuille, toutes 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 obligations énoncées ci-après aux paragraphes A14.2 et A14.3.
 2. Vous n'êtes pas autorisé(e) à surveiller, copier, récupérer/exploré, 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 bloquerons 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 mettant en ligne un commentaire ou une photo sur notre Plateforme, vous confirmez sa conformité vis-à-vis de nos **Normes et règles relatives aux contenus** et que :
 - 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 ;
 - vous possédez (ou êtes autorisé(e) à utiliser) tous les droits de propriété intellectuelle associés à ce contenu ;
 - nous sommes autorisés à l'utiliser sur notre Plateforme et à toute autre fin commerciale (y compris le marketing et la publicité), sur tout support, dans le monde entier, à moins que vous ne nous demandiez de cesser de l'utiliser ;
 - elle n'enfreint pas les droits à la vie privée d'autres personnes ;
 - vous acceptez l'entièr 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 discrédition (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 Booking.com (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 directement avec vous et nous ne sommes pas tenus de nous soumettre à des procédures alternatives de résolution des litiges gérées par des prestataires indépendants.

7. Vous pouvez également intenter une action en justice devant un tribunal compétent, en vous référant à la section « Droit applicable et instances compétentes » (A19) pour plus de détails.

A16. Communication avec le Prestataire de service

1. Nous pouvons vous aider à communiquer avec votre Prestataire de service, mais cela ne signifie pas que nous assumons la responsabilité de l'Expérience de voyage ou de tout ce que le Prestataire de service fait ou ne fait pas. Nous ne pouvons pas vous garantir que ce dernier vous lira ou 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. Si vous avez besoin d'aide, veuillez nous contacter via notre Centre d'aide.

A17. Mesures contre les comportements inacceptables

1. En cas de violation des présentes Conditions (y compris [nos valeurs](#) et nos [Normes et règles relatives aux contenus](#) ou de non-respect des lois ou réglementations applicables, nous nous réservons le droit de :

- vous empêcher d'effectuer toute Réservation ;
- annuler toute Réservation que vous avez déjà effectuée ;
- vous empêcher d'utiliser :
 - notre Plateforme,
 - notre Service Clients,
 - votre Compte.

2. Si nous annulons une Réservation pour cette raison, il se peut (selon les circonstances) que vous n'ayez pas droit à un 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. Aucune disposition des présentes Conditions ne limite notre responsabilité (ou celle du Prestataire de service) (i) en cas de négligence de notre part (ou de leur part) ayant entraîné la mort ou des dommages corporels ; (ii) en cas de fraude ou de déclaration frauduleuse ; (iii) en cas de négligence grave ou de comportement inapproprié ; ou (iv) si cette responsabilité ne peut être légalement limitée ou exclue par ailleurs.

2. En cas de violation des présentes Conditions et/ou des conditions du Prestataire de service, nous ne serons pas responsables des frais que vous aurez encourus en conséquence.

3. Nous ne sommes pas responsables :

- de toute perte ou tout dommage qui n'était pas raisonnablement prévisible lorsque vous avez effectué votre Réservation ou conclu les présentes Conditions ; ni
- de tout événement raisonnablement indépendant de notre volonté.

4. Nous ne faisons aucune promesse concernant les produits et services des Prestataires de service hormis ce que nous indiquons expressément dans les présentes Conditions, par exemple dans la Section A4.

5. Dans la mesure permise par la loi, le maximum de ce dont nous (ou tout Prestataire de service) serons responsables (que ce soit pour un événement ou une série d'événements liés) est votre perte ou vos dommages raisonnablement prévisibles en rapport avec votre ou vos Réservations.

6. À des fins de clarté, les présentes Conditions sont conclues entre vous et nous. Aucune disposition des présentes Conditions ne confère de droit à un tiers autre que le Prestataire de service.

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. En cas de contradiction entre ces lois et réglementations ainsi que les présentes Conditions, les lois et réglementations obligatoires en matière de protection des consommateurs prévaudront.

A19. Droit applicable et instances compétentes

1. Les présentes Conditions seront régies 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/transport en commun). Vous pouvez également vous appuyer sur le droit relatif à la consommation de votre pays si vous résidez au sein de l'Espace économique européen, du Royaume-Uni ou de la Suisse (« l'Europe »).

Si vous résidez en dehors de l'Europe, dans la mesure permise par la législation locale contraignante (sur la protection des consommateurs), les présentes Conditions seront régies 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/transport en commun).

2. Si vous résidez en Europe (tel que défini ci-dessus) :

- Vous pouvez intenter une action en justice contre nous :
 - devant les tribunaux de votre pays de résidence, ou
 - devant les tribunaux 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/transport en commun).
- Nous pouvons intenter une action en justice contre vous devant les tribunaux de votre pays de résidence.

Si vous résidez en dehors de l'Europe, dans la mesure permise par la législation locale contraignante (sur la protection des consommateurs), tout litige sera exclusivement soumis aux tribunaux 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/transport 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 sont invités à contacter Sedgwick International UK en cas de refus des services 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](#).

A21. Clause de modification

1. Nous pouvons apporter des modifications aux présentes Conditions. Si ces changements sont importants, nous vous en informerons avant qu'ils n'entrent en vigueur, à moins que ces changements ne soient requis par la loi en vigueur.

2. Si vous n'acceptez pas les modifications, veuillez ne pas utiliser notre Plateforme.

3. Autrement, la poursuite de l'utilisation de notre Plateforme après la date d'entrée en vigueur des modifications proposées vaudra acceptation des Conditions révisées.

4. Toutes vos Réservations existantes continueront d'être régies par les Conditions qui s'appliquaient au moment où la Réservation a été effectuée.

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. Elle s'applique au même titre que la section A (qui s'applique à toutes les Expériences de voyage).

B2. Relation contractuelle

1. Lorsque vous effectuez (ou demandez) une Réservation, celle-ci est effectuée directement auprès du Prestataire de service, nous ne constituons pas une « partie contractante ».

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

3. Notre Plateforme ne présente que les Hébergements entretenant une relation commerciale avec nous (dans certains cas, par l'intermédiaire d'une société partenaire ; veuillez vous référer au point B7.2 ci-dessous, « Tarif Prestataire ») ou avec nos Partenaires connectivité, et elle ne présente pas nécessairement tous leurs produits ou services.

4. Les informations sur les Prestataires de service (par ex. les équipements, les règles de la maison et les mesures de durabilité) et leurs Expériences de voyage (par exemple, les tarifs, les disponibilités et les conditions d'annulation) sont basées sur les données qu'ils nous transmettent.

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. Nous offrons une expérience personnalisée reposant sur la façon dont vous utilisez notre Plateforme (y compris ce que vous nous communiquez), afin que vous puissiez réserver votre Hébergement idéal auprès de nous. Notre Plateforme vous permet de découvrir des Hébergements dans le monde entier et nos résultats de recherche vous permettent de trouver facilement celui qui vous convient.

2. Une fois que vous aurez réservé votre Hébergement, nous confirmerons les détails de votre Réservation, y compris les noms du ou des clients, auprès de vous et du Prestataire de service.

3. Depending on the terms of your Booking, you may be able to change or cancel it if you want. Vous pouvez nous contacter par l'intermédiaire du Centre d'aide (disponible 24 heures sur 24) en cas de besoin.

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.

Demande de réservation

4. Dans certains cas, vous trouverez un bouton « Demande de réservation » sur la page de l'établissement. Si vous choisissez cette option, nous vous expliquerons le fonctionnement (sur le site et/ou par e-mail).

Conditions relatives au dépôt de garantie

5. 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.

6. Conformément aux conditions relatives au dépôt de garantie, il existe une limite au montant qu'un Prestataire de service peut vous facturer par l'intermédiaire de notre Plateforme (cette limite est affichée lors de la réservation). Toutefois, le Prestataire de service peut intenter une action en justice contre vous en dehors des conditions relatives au dépôt de garantie, auquel cas la limite ne s'applique pas.

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

8. 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).

9. 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.

Notre fonctionnement

10. Pour plus d'informations sur les commentaires, le classement, la manière dont nous gagnons de l'argent (et plus), veuillez

consulter la rubrique [Notre fonctionnement](#), laquelle constitue également une partie de nos Conditions.

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. Elle s'applique au même titre que la section A (qui s'applique à toutes les Expériences de voyage).

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 du Prestataire de service/Agrégateur tiers. Nous ne sommes pas responsables de votre billet et n'avons aucune responsabilité envers vous en ce qui concerne votre Réservation, sauf dans les cas décrits dans les présentes Conditions.

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/Agrégateur tiers (le cas échéant), les détails de la Réservation. Si le Prestataire de service/Agrégateur tiers a besoin d'autres informations que votre nom, nous vous en informerons au moment de la Réservation.
3. Selon les conditions de votre Réservation, vous pourrez la modifier ou l'annuler si vous le souhaitez. Vous pouvez nous contacter par l'intermédiaire du Centre d'aide (disponible 24 heures sur 24) en cas de besoin.

C4. Qu'avez-vous à faire ?

1. Vous devez remplir correctement toutes vos coordonnées afin

que Booking.com et/ou le Prestataire de service/Agrégateur tiers (le cas échéant) puissent vous fournir des informations sur votre Réservation et, si nécessaire, vous contacter.

2. Vous devez lire nos Conditions et les Conditions du Prestataire de service/Agrégateur 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, la manière dont nous gagnons de l'argent (et plus), veuillez consulter la rubrique [Notre fonctionnement](#), laquelle constitue également une partie de nos Conditions.

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. Elle s'applique au même titre que la section A (qui s'applique à toutes les Expériences de voyage).

D2. Relation contractuelle

1. Les pages consacrées à la location de voitures sur cette Plateforme sont exploitées par Booking.com Transport Limited. La société est enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles (numéro : 05179829) et est située à l'adresse suivante : 6 Goods Yard Street, Manchester, M3 3BG, Royaume-Uni. Numéro de TVA : GB 855349007. Cela signifie que vous acceptez que le processus de réservation auprès de Booking.com Transport Limited soit régi par les présentes Conditions, bien que votre Location soit régie par le Contrat de location conclu avec votre Prestataire de service (que vous signez lors de la

prise en charge du véhicule).

2. 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).

Dans la section D, nous entendons par « Prestataire de service » la société de location qui fournit la voiture.

3. 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.

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

5. Le « Conducteur principal » (la personne dont les informations ont été saisies lors du processus de réservation) est 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.

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 confirmerons les informations sur la Prise en charge (par ex. les coordonnées du Prestataire de service et 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 être au comptoir de location à l'Heure de Prise en charge (certains Prestataires de service prévoient un « délai de rétractation » en cas de retard). Si vous arrivez après l'Heure de Prise en Charge (et après le délai de rétractation pour la Prise en charge, le cas échéant), il se peut que la voiture ne soit plus disponible et que vous n'ayez pas droit à un remboursement de la part du Prestataire de Service. Veuillez consulter le Contrat de location pour de plus amples informations (lors de la réservation de votre voiture, veuillez consulter la rubrique « Informations importantes », qui vous informe de l'existence d'un délai de rétractation, le cas échéant, et que vous acceptez au moment du paiement). 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 conduire la voiture.

7. 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).

8. 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 tôt 21 jours avant la Prise en charge.

9. 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).

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

11. 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 (à moins que le Contrat de location ne le permette) ;
- 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 gérera le paiement de votre Réservation. Pour en savoir plus sur notre processus de règlement, veuillez vous référer à 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. 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 recevez 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 recevez 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.

Pour en savoir plus sur les règles de votre Prestataire de service, veuillez consulter les « Informations importantes » disponibles lors de la réservation ou le Contrat de location que vous aurez signé au comptoir.

Si la voiture vous est refusée, contactez-nous immédiatement depuis le comptoir de location pour annuler votre Réservation, et nous vous rembourserons ce que vous avez payé, déduction faite du coût de 3 jours de Location. À défaut, les frais d'annulation s'élèveront au montant total de la location, à moins que vous puissiez prouver que la situation a engendré des frais nettement inférieurs à ce montant.

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

Notre fonctionnement

5. Pour plus d'informations sur les commentaires, le classement, la manière dont nous gagnons de l'argent (et plus), veuillez consulter la rubrique [Notre fonctionnement](#), laquelle constitue également une partie de nos Conditions.

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. Elle s'applique au même titre que la section A (qui s'applique à toutes les Expériences de voyage).

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 Réservation que vous effectuez est directement passée auprès de la compagnie aérienne. Nous ne sommes pas une « partie contractuelle » à votre Réservation. 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 conclurez 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 Réservation.

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 Réservation (par ex. les noms du ou des voyageur(s)) seront transmis au Prestataire de service.

3. Selon le Contrat de Transport, nous pourrons vous aider à modifier ou annuler votre Réservation si vous le souhaitez. Vous pouvez nous contacter par l'intermédiaire du Centre d'aide (disponible 24 heures sur 24) en cas de besoin.

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 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.

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 figurent dans le Contrat de Transport conclu entre vous et la compagnie aérienne. Celui-ci est accessible pendant la réservation de votre Vol et une fois que votre Vol est confirmé (sur votre page « Gérer la réservation »).
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 reprogrammer ou d'annuler des vols conformément à leurs conditions générales d'utilisation, à leur Contrat de Transport ou à leurs politiques.
4. Différents billets de la même compagnie aérienne peuvent comporter différentes restrictions ou inclure différents services. Veillez à bien lire tous les détails fournis lors de la procédure de réservation.
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 réservez un Vol, vous vous engagez à ne pas adopter ces comportements. En cas de violation des conditions de la compagnie aérienne (fournies lors de la Réservation), vous devrez nous rembourser toute différence entre le coût de votre voyage réel et le coût du voyage complet spécifié sur votre ou vos billets, si la compagnie aérienne nous le réclame.

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 aucun 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 cédez 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 concerter.

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, la manière dont nous gagnons de l'argent (et plus), veuillez consulter la rubrique [Notre fonctionnement](#), laquelle constitue également une partie de nos Conditions.

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. Elle s'applique au même titre que la section A (qui s'applique à toutes

les Expériences de voyage).

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 (le cas échéant) ;
- 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 fournissons 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, sauf dans les dispositions prévues à la section « Limitation de responsabilité » (A18).

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 choisissez 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 gérera le paiement de votre Réservation. Pour en savoir plus sur notre processus de

règlement, veuillez vous référer à 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.

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 peut-être pas droit à un

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.

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.

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, la manière dont nous gagnons de l'argent (et plus), veuillez consulter la rubrique [Notre fonctionnement](#), laquelle constitue également une partie de nos Conditions.

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.

« Booking Network Sponsored Ads » désigne notre programme permettant aux Prestataires de service d'Hébergement de faire des offres par l'intermédiaire d'un tiers (Koddi) pour que leur produit apparaisse en deuxième position lorsque vos résultats de recherche sont triés par « Nos préférés ».

« 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.

« Partenaire connectivité » désigne une société qui permet aux établissements et à Booking.com de se transmettre des informations relatives à l'hébergement ainsi que les données de réservation des clients.

« 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 dont les coordonnées ont été saisies au cours de la procédure de réservation.

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

« 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 utilisé pour payer une Réservation, qui peut être une carte de crédit/débit ou un autre moyen de paiement.

« 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 à la fois le Contrat d'intermédiation avec l'Agrégateur tiers (pour le billet) et le Contrat de Transport avec la compagnie aérienne (pour le Vol lui-même).

« 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.

DATE : 31 octobre 2023

**Pour les réservations effectuées entre le
14 février 2022 et le 30 octobre 2023 (inclus)**
