

## ACCORD RELATIF AUX VOYAGES D’AFFAIRES

Le présent Accord relatif aux voyages d’affaires (l’« **Accord** ») est un accord juridique conclu entre :

- (1) Booking.com B.V., une société privée à responsabilité limitée enregistrée aux Pays-Bas à cette adresse : Herengracht 597, 1017 CE, Amsterdam, Pays-Bas. (« **Booking.com** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») ; et
- (2) l’entité ou la personne qui s’est inscrite pour le Service sur notre Plateforme (« **Client Business** », « **vous** », « **votre** »), individuellement, une « **Partie** » et collectivement, les « **Parties** ».

Le présent Accord établit les conditions générales qui s’appliquent à votre utilisation de notre Service.

Vous pouvez faire une demande pour devenir un client Business en finalisant la procédure d’inscription client Business en ligne sur notre Plateforme. En complétant tous les champs obligatoires du formulaire en ligne et en cliquant sur le bouton « Envoyer », vous proposez votre candidature pour devenir un client Business. Toutefois, ce n’est qu’après avoir obtenu la confirmation de votre inscription de la part de Booking.com que vous deviendrez un client Business, moment auquel le présent Accord prendra effet. Le présent Accord s’appliquera ensuite jusqu’à sa résiliation, conformément à la clause 3.

Veuillez noter que le Service ne vous est pas fourni de manière exclusive et que nous pouvons fournir les mêmes services ou des services similaires à d’autres personnes.

### 1. Définitions

- 1.1 « **Date de prise d’effet** » désigne la date à laquelle Booking.com confirme votre candidature pour devenir un client Business Booking.com.
- 1.2 « **Partenaires de distribution** » désigne un affilié tiers (de distribution) qui fait la promotion des listes de Fournisseurs sur la Plateforme.
- 1.3 « **Plateforme** » désigne le site Internet et l’application (y compris sur mobile) sur lesquels le Service est mis à disposition par Booking.com, et détenus, contrôlés, gérés, maintenus et/ou hébergés conformément aux [Conditions d’utilisation](#).
- 1.4 « **Réservation** » a le sens qui lui est attribué dans la clause 2.2.
- 1.5 « **Service** » désigne le service de réservation en ligne (y compris la facilitation des paiements) pour les clients Business de divers produits et services associés aux déplacements professionnels mis à disposition de temps à autre par les Fournisseurs sur la Plateforme.
- 1.6 « **Fournisseur** » désigne le prestataire d’un Service de voyage.
- 1.7 « **Services de voyage** » désigne l’hébergement (par exemple, un hôtel, un motel, un appartement, une chambre d’hôte), l’organisation d’un transport (par exemple, billets d’avion, de train, et voyages en autocar et transferts), les assurances et tout autre produit ou service lié au déplacement disponible ponctuellement sur la Plateforme pour une réservation par des clients Business.

### 2. Le présent Accord relatif aux voyages d’affaires

2.1 La Plateforme nous (Booking.com B.V. et ses Partenaires de Distribution) permet de fournir un service de plateforme en ligne par le biais de laquelle :

- (a) les Fournisseurs peuvent diffuser des publicités relatives à des Services de voyage disponibles à la réservation ; et

- (b) les Voyageurs d'affaires peuvent réserver ces Services de voyage à des fins professionnelles.
- 2.2 En tant que Voyageur d'affaires, vous pouvez envoyer des demandes de réservations de Services de voyage à des fins professionnelles par l'intermédiaire de notre Plateforme. Chaque demande de réservation que vous effectuez, et chaque réservation que nous confirmons au nom du Fournisseur (une « **Réservation** »), est effectuée selon les conditions générales du présent Accord et est soumise à celles-ci.
- 2.3 Le Service que nous vous fournissons à l'égard de chaque Réservation doit faire partie du présent Accord et ne doit pas constituer un contrat distinct pour celui-ci.
- 2.4 Booking.com peut de temps à autre mettre à jour et ajuster le présent Accord, sous réserve d'une communication préalable (par exemple, par e-mail ou avis système) au Client Business en respectant dûment un délai de préavis de 15 jours. Toute version mise à jour ou ajustée remplacera la version existante (actuelle) et prévaudra sur celle-ci.

### **3. Durée et résiliation**

3.1 Le présent Accord commencera à la Date de prise d'effet et s'appliquera jusqu'à sa résiliation, conformément aux conditions de la présente clause 3.

3.2 L'une ou l'autre Partie peut résilier le présent Accord, en envoyant une notification écrite indiquant un préavis de 7 jours à l'autre Partie.

3.3 L'une ou l'autre Partie peut résilier le présent Accord immédiatement, en envoyant une notification écrite à l'autre Partie, dans les cas suivants :

- (a) l'autre Partie a commis un manquement important à l'une de ces obligations imposées en vertu du présent Accord et n'y a pas remédié dans les quatorze (14) jours à compter de la réception par l'autre Partie d'une notification écrite l'informant dudit manquement ;
- (b) l'autre Partie suspend ou met fin à la transaction ou indique qu'elle souhaite mettre fin à la transaction ou est incapable de rembourser ses dettes à leur échéance ; ou
- (c) l'autre Partie a désigné un séquestre, liquidateur ou administrateur ou adopte une résolution efficace concernant sa liquidation (sauf pour les besoins d'une fusion, reconstruction ou réorganisation) ou le tribunal rend une ordonnance à cet égard ou un événement similaire se produit.

3.4 La résiliation du présent Accord conformément aux clauses 3.2 et 3.3 n'affectera pas les Réservations confirmées mais non honorées existantes à la date de résiliation ; elles seront toujours régies par les conditions du présent Accord.

### **4. Portée de notre Service**

4.1 Booking.com ne détient, ne contrôle ou n'exploite pas les Services de voyage ni les Fournisseurs.

4.2 En effectuant une réservation par l'intermédiaire de la Plateforme, vous vous engagez dans une relation contractuelle directe (légalement contraignante) avec le ou les Fournisseur(s) du ou des Service(s) de voyage. Une fois la Réservation effectuée, nous ou nos Partenaires agissons uniquement en tant qu'intermédiaire entre vous et le Fournisseur, en transmettant les détails de votre Réservation au(x) Fournisseur(s) en question. Nous vous envoyons également un e-mail de confirmation au nom de ce dernier.

4.3 Dans le cadre de la prestation de notre Service, les informations que nous ou nos Partenaires communiquons sont basées sur celles transmises par les Fournisseurs. À cet effet, les

Fournisseurs ont accès à un extranet sur lequel ils sont entièrement responsables de mettre à jour l'ensemble de leurs tarifs, de leurs disponibilités et toute autre information qui s'affiche sur notre Plateforme. Bien que nous nous efforcions d'assurer notre Service du mieux possible, nous ne vérifions pas et ne pouvons pas garantir l'exactitude, l'exhaustivité et la justesse de toutes les informations. De même, nous ne pouvons pas être tenus responsables d'une quelconque erreur (y compris d'une erreur évidente ou typographique), d'une interruption (due à une panne, une réparation, une mise à jour ou une maintenance temporaire et/ou partielle de notre Plateforme), d'une information inexacte, trompeuse ou fausse, ou de la non-communication d'informations. Chaque Fournisseur reste à tout moment responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations descriptives (y compris des tarifs et disponibilités) affichées sur notre Plateforme. Notre Plateforme ne constitue pas et ne doit pas être perçue comme une recommandation ni une approbation de la qualité, du niveau de service, de la qualification ou de l'évaluation (nombre d'étoiles) d'un quelconque Fournisseur (ou de ses installations, de ses locaux, de ses produits ou services) que nous proposons.

4.4 Notre Service est uniquement mis à disposition des Voyageurs d'affaires pour qu'ils puissent organiser un déplacement professionnel pour leur propre usage. Par conséquent, vous n'êtes pas autorisé(e) à revendre, créer des liens profonds vers, utiliser, copier, surveiller (par exemple, robots, web scraping), afficher, télécharger ou reproduire tout(e) contenu ou information, logiciel, réservation, ticket, produit ou service disponible sur notre Plateforme pour tout usage commercial ou toute activité concurrentielle ou tout autre usage.

## **5. Tarifs, tarif barré et garantie du meilleur tarif**

5.1 Les tarifs proposés sur notre Plateforme sont très compétitifs. Tous les tarifs des hébergements s'entendent par hébergement pour l'ensemble de votre séjour et tous les tarifs affichés inclus la TVA/taxe de vente et toutes les autres taxes (sous réserve de modification de ces taxes), sauf mention contraire sur notre Plateforme ou le ticket/e-mail de confirmation. Les tarifs de ticket s'entendent par personne ou groupe et doivent faire l'objet d'une validation, tel qu'indiqué sur le ticket, le cas échéant. Des frais et taxes (y compris la taxe de séjour) peuvent être facturés par le Fournisseur en cas de non-présentation ou si des frais d'annulation s'appliquent. Des taxes peuvent être facturées par le Fournisseur en cas de non-présentation ou si des frais d'annulation s'appliquent.

5.2 Parfois, des tarifs plus avantageux sont disponibles sur notre Plateforme pour un séjour, produit ou service spécifique. Toutefois, ces tarifs mis à disposition par les Fournisseurs peuvent être soumis à des restrictions et conditions spécifiques, par exemple non remboursables et non annulables. Vérifiez si les conditions et détails de la réservation, du produit et service en question ne contiennent pas de telles conditions avant d'effectuer votre réservation.

5.3 Le tarif barré indiqué pour les hébergements est basé sur le troisième tarif actuel le plus élevé du Fournisseur pour le produit ou service que vous consultez avec les mêmes conditions de réservation, dans une fenêtre de 30 jours autour de votre date d'arrivée (15 jours avant et 15 jours après la date d'arrivée ; si une période inférieure à 15 jours sépare la date du jour et la date d'arrivée, nous appliquerons le nombre de jours correspondant après la date d'arrivée pour atteindre un total de 30 jours). Pour nous assurer d'effectuer une comparaison équitable, nous appliquons toujours les mêmes conditions de réservation (par exemple, repas, conditions d'annulation et type d'hébergement). Cela signifie que vous obtenez le même hébergement à un tarif plus bas par rapport à d'autres dates d'arrivée à la même période de l'année.

5.4 Nous souhaitons vous proposer le tarif le plus avantageux possible pour le produit et service que vous recherchez. Si vous trouvez le produit ou service que vous souhaitez et que vous avez réservé via la Plateforme, avec les mêmes conditions de réservation, à un tarif plus bas sur Internet après avoir effectué une Réservation auprès de nous, nous vous rembourserons la différence entre notre tarif et le tarif plus bas en vertu des conditions générales de la Garantie du Meilleur Tarif.

5.5 Le convertisseur de devises est uniquement fourni à titre indicatif. Il n'est en aucun cas représentatif des taux de change en vigueur ; les taux réels peuvent varier.

5.6 Les erreurs et fautes évidentes (y compris les erreurs typographiques) ne sont pas contraignantes.

5.7 Toutes les promotions et offres spéciales sont signalées comme telles.

## **6. Vie privée et protection des données personnelles**

6.1 Les Parties doivent déployer des efforts commerciaux raisonnables pour préserver la confidentialité des données personnelles traitées dans le cadre du présent Accord et les protéger contre toute utilisation ou publication non autorisée. Sauf disposition contraire dans le présent Accord, chaque Partie accepte de se conformer aux lois (portant sur les données et la confidentialité en ligne), règles et réglementations en vigueur dans le pays où se trouve la Partie (y compris, le cas échéant, le Règlement général sur la protection des données 2016/679 (le « RGPD ») et les lois des pays membres de l'Union européenne qui appliquent le RGPD et la directive sur la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (2002/58/EC), telles que modifiées ou remplacées.

6.2 Chaque Partie traitera les données personnelles en vertu du présent Accord en tant que responsable du traitement des données au sens du RGPD et sera responsable de sa propre conformité en vertu de la législation applicable en matière de protection des données pour ces activités de traitement.

6.3 Le Client Business comprend et accepte que Booking.com traite les données personnelles collectées concernant le Client Business ou/et toute personne agissant en son nom, conformément à la Charte de confidentialité de Booking.com pour les partenaires commerciaux et à la Charte de confidentialité de Booking.com.

## **7. Gratuité**

7.1 Notre service est gratuit car, contrairement à beaucoup d'autres entités, nous ne vous facturerons pas notre Service ni n'ajouterons de frais (de réservation) au tarif.

7.2 Les Fournisseurs peuvent verser une commission (correspondant à un faible pourcentage du tarif du produit (tel que le tarif de l'hébergement)) à Booking.com une fois le Service de voyage effectué.

## **8. Carte de crédit ou virement bancaire**

8.1 Le cas échéant, si cette option est disponible, certains Fournisseurs proposent de payer les Réservations (la totalité ou une partie, selon les dispositions établies dans les conditions de paiement du Fournisseur) au Fournisseur lors du processus de réservation au moyen d'un système de paiement en ligne sécurisé (selon les services proposés et pris en charge par votre banque). Pour certains produits et services, Booking.com facilite (par le biais de gestionnaires de paiement tiers) le paiement du Service de voyage concerné (on parle de service de facilitation de paiement) au nom et pour le compte du Fournisseur (Booking.com n'agit ou n'opère jamais en tant que vendeur officiel). Le paiement est traité en toute sécurité depuis votre carte de crédit/débit ou votre compte bancaire vers le compte bancaire du Fournisseur par l'intermédiaire d'un gestionnaire de paiement tiers. Tout paiement que nous facilitons au nom et pour le compte du Fournisseur et qui est transféré au Fournisseur, constituera à chaque fois le paiement par vous (d'une partie ou de la totalité) du tarif de réservation du Service de voyage sous forme de règlement définitif (bevrijdende betaling) de (la totalité ou une partie de) ce tarif dû et exigible et vous ne pourrez réclamer les sommes versées.

8.2 Pour certains tarifs ou certaines offres spéciales (non remboursables), veuillez noter que les Fournisseurs peuvent exiger que le paiement soit effectué à l'avance par virement bancaire (si l'option est disponible) ou par carte de crédit. Par conséquent, votre carte de crédit peut être pré-autorisée ou prélevée (parfois sans possibilité de remboursement) au moment de la Réservation.

Vérifiez attentivement si les détails (de la Réservation) de votre Service de voyage ne contiennent pas de telles conditions avant d'effectuer votre Réservation. Booking.com ne sera en aucun cas tenue responsable pour tout prélèvement (autorisé, (prétendument) non autorisé ou incorrect) effectué par le Fournisseur et vous ne pourrez demander aucun remboursement à Booking.com pour tout prélèvement valide ou autorisé effectué par le Fournisseur (y compris les tarifs prépayés ainsi que les frais de non-présentation et d'annulation) de votre carte de crédit.

8.3 En cas de fraude par carte de crédit ou d'utilisation non autorisée de votre carte de crédit par des tiers, la plupart des banques et sociétés de carte de crédit assument les risques et couvrent tous les frais résultant d'une telle fraude ou utilisation abusive, qui peut parfois faire l'objet d'une franchise (généralement établie à 50 EUR (ou l'équivalent dans la devise de votre pays)). Si votre banque ou la société émettrice de votre carte de crédit vous prélève le montant de la franchise en raison de transactions non autorisées résultant d'une réservation effectuée sur notre Plateforme, nous vous paierons cette franchise, jusqu'à un montant maximum de 50 EUR (ou l'équivalent dans la devise de votre pays). Pour obtenir une indemnisation, veuillez à signaler cette fraude à votre fournisseur de carte de crédit (conformément aux règles et procédures de signalement établies par ce fournisseur) et contactez-nous immédiatement par e-mail ([customer.relations@booking.com](mailto:customer.relations@booking.com)). Indiquez « Fraude par carte de crédit » dans l'objet de votre e-mail et envoyez-nous une preuve du prélèvement de la franchise (par exemple, les conditions de la société émettrice de votre carte de crédit). Cette indemnisation s'applique uniquement aux réservations effectuées par carte de crédit via le serveur sécurisé de Booking.com et à l'utilisation non autorisée de votre carte de crédit résultant d'une négligence ou d'un manquement de notre part et pour des raisons indépendantes de votre volonté lors de l'utilisation du serveur sécurisé.

## **9. Prépaiement, annulation, non-présentation et clauses**

9.1 En effectuant une Réservation auprès d'un Fournisseur, vous acceptez les conditions d'annulation et de non-présentation correspondantes de ce Fournisseur et toute autre condition générale (de prestation ou autre) de ce Fournisseur pouvant s'appliquer à votre voyage, visite ou séjour (y compris les clauses du Fournisseur mises à disposition sur notre Plateforme et les règles de la maison correspondantes du Fournisseur), y compris les services rendus et/ou les produits proposés par le Fournisseur (les conditions générales de prestation d'un Fournisseur peuvent être obtenues en s'adressant au Fournisseur concerné). Les conditions générales d'annulation et de non-présentation de chaque Fournisseur sont disponibles sur notre Plateforme, sur les pages d'information de Fournisseur, lors de la procédure de réservation et dans l'e-mail ou le ticket de confirmation (le cas échéant). Veuillez noter que certains tarifs ou certaines offres spéciales ne peuvent être modifiés ou annulés. La taxe de séjour applicable

peut toujours être facturée par le Fournisseur en cas de non-présentation ou si des frais d'annulation s'appliquent. Vérifiez attentivement si les détails (de la Réservation) de votre Service de voyage ne contiennent pas de telles conditions avant d'effectuer votre Réservation. Veuillez noter qu'une Réservation nécessitant un acompte ou un prépaiement (de la totalité ou d'une partie du tarif) peut être annulée (sans préavis ou avertissement) si l'intégralité du ou des montant(s) (restant(s)) concernés ne peut être récupérée à la date de paiement applicable, conformément aux conditions de paiement applicables du Fournisseur et de la Réservation. Les conditions de prépaiement et d'annulation peuvent varier en fonction du type d'hébergement et de réservation. Lisez attentivement la clause (sous les types d'hébergement ou au bas de chaque page de Fournisseur sur notre Plateforme) et les informations importantes sur la confirmation de votre Réservation pour connaître les conditions supplémentaires pouvant être appliquées par le Fournisseur (par exemple, concernant l'âge minimum, le dépôt de garantie, l'absence d'annulation/les autres suppléments pour les réservations de groupe, les lits d'appoint/les petit-déjeuners payants, les animaux/cartes acceptés). Vous êtes entièrement responsable du paiement tardif, des coordonnées bancaires ou des informations de carte de crédit ou de débit erronées, des cartes de crédit/débit non valides ou des fonds insuffisants, et vous ne pourrez bénéficier d'aucun remboursement pour tout montant prépayé (non remboursable), sauf si le Fournisseur l'accepte ou l'autorise de quelque autre manière en vertu de ses conditions d'annulation et de (pré)paiement.

9.2 Si vous souhaitez vérifier, modifier ou annuler votre Réservation, reportez-vous à l'e-mail de confirmation et suivez les instructions qu'il contient. Notez que des frais peuvent s'appliquer pour votre annulation, conformément aux conditions de non-présentation, de (pré)paiement et d'annulation du Fournisseur. Il est également possible que le remboursement du montant (pré)payé ne soit pas pris en charge en vertu de ces conditions. Nous vous recommandons de lire attentivement les conditions de non-présentation, de (pré)paiement et d'annulation du Fournisseur avant d'effectuer votre Réservation. Pensez à effectuer tout autre paiement en temps voulu, tel que requis par la Réservation en question.

9.3 Si votre arrivée est tardive le jour de votre enregistrement ou si vous arrivez seulement le lendemain, assurez-vous d'en informer (rapidement/immédiatement) le Fournisseur afin qu'il connaisse votre heure d'arrivée, pour éviter toute annulation de votre Réservation ou hébergement ou des frais de non-présentation. Notre Service Clients peut vous aider à informer le Fournisseur, si nécessaire. Booking.com n'est en aucun cas responsable des conséquences de votre arrivée tardive ou d'une annulation ou des frais de non-présentation appliqués par le Fournisseur.

## **10. Correspondances et communications (futures)**

10.1 Lorsque vous finalisez une Réservation, vous acceptez de recevoir (i) un e-mail que nous pouvons vous envoyer peu de temps avant votre arrivée ou date d'entrée dans les lieux, vous renseignant sur votre destination et comportant certaines informations et offres (y compris des offres de tiers, si vous avez explicitement autorisé ces informations) pertinentes pour votre Réservation et votre destination, et (ii) un e-mail que nous pouvons vous envoyer immédiatement après votre séjour pour vous inviter à compléter notre formulaire de satisfaction. Veuillez consulter notre Charte de confidentialité et informations sur les cookies pour savoir comment nous pouvons vous contacter.

10.2 Booking.com décline toute responsabilité concernant les communications avec le Fournisseur sur ou via sa Plateforme. Vous ne pouvez tirer aucun droit d'une demande ou d'une communication avec le Fournisseur ou d'un accusé de réception (sous quelque forme que ce soit) de toute communication ou demande. Booking.com ne peut garantir qu'une demande ou communication sera (dûment et en temps voulu) reçue/lue, satisfaite, exécutée ou acceptée par le Fournisseur.

10.3 Pour finaliser correctement votre Réservation et la sécuriser, vous devez utiliser une adresse e-mail valide. Nous ne sommes pas responsables de (et n'avons aucune obligation de vérifier) toute adresse e-mail erronée ou mal orthographiée ou de tout numéro de téléphone (mobile) ou de carte de crédit inexact ou incorrect.

10.4 Toute réclamation ou plainte contre Booking.com ou concernant le Service doit être présentée dans les plus brefs délais, mais dans tous les cas dans un délai de 30 jours après la date de fin prévue du Service de voyage (par exemple, la date de départ ou d'arrivée à destination pour les réservations de vol). Toute réclamation ou plainte présentée après le délai de 30 jours, peut être rejetée et l'auteur de la plainte doit renoncer à son droit à une indemnisation (dommages ou coûts).

10.5 Les tarifs et les disponibilités étant mis à jour et ajustés en permanence, nous vous recommandons vivement de faire une capture d'écran lorsque vous effectuez une Réservation pour appuyer votre position (si nécessaire).

## **11. Classement, programme Partenaires Préférés, étoiles et commentaires clients**

11.1 Le paramètre par défaut du classement des Fournisseurs sur notre Plateforme est « Recommandé » (ou formulation similaire) (le « Classement par défaut »). Pour vous faciliter la tâche, nous proposons également d'autres manières d'évaluer un Fournisseur. Veuillez noter que le Classement par défaut est créé via un système de classement entièrement automatisé (algorithme) et basé sur plusieurs critères, qui incluent non seulement la popularité d'un Fournisseur parmi nos visiteurs mais également l'historique du Service Clients et certaines données associées aux réservations (nombre de réservations, annulations, taux de conversion, etc.). Le respect des délais de paiement de commission par un Fournisseur et le pourcentage de la commission sont

également inclus dans l'algorithme ; ils constituent deux des multiples (mais non principaux) facteurs utilisés pour établir le Classement par défaut.

- 11.2 Dans certaines villes et régions, Booking.com met en place un programme de partenariat privilégié qui permet à certains Fournisseurs, qui remplissent et respectent les conditions du programme Partenaires Préférés, d'apparaître avant le reste des Fournisseurs dans le classement « Recommandé » par défaut pour la ville/région concernée. Un symbole représentant un « pouce levé » est associé aux Fournisseurs préférés et, en échange de ce classement favorable, le Fournisseur Préféré paye une commission plus élevée. Seuls les Fournisseurs qui remplissent et respectent certains critères de qualification peuvent apparaître en tant que Fournisseurs Préférés.
- 11.3 Les étoiles utilisées pour les hébergements autres que les hôtels (par exemple, les chambres d'hôtes) ne correspondent pas au système de classement par étoiles qui peut s'appliquer aux hôtels.
- 11.4 Un commentaire complet peut être (a) affiché sur la page d'informations du Fournisseur concerné sur notre Plateforme dans le seul but d'informer de (futurs) clients de votre avis sur le (niveau de) service et la qualité du Fournisseur et (b) (entièrement ou partiellement) utilisé et placé par Booking.com à sa seule discrétion (par exemple, à des fins marketing, de promotion ou pour améliorer notre service) sur notre Plateforme ou les plateformes de réseaux sociaux, newsletters, promotions spéciales, applications ou autres canaux détenus, hébergés, utilisés ou contrôlés par Booking.com ou nos partenaires commerciaux. Nous nous réservons le droit de modifier, de refuser ou de supprimer des commentaires à notre seule discrétion. Le formulaire de satisfaction doit être considéré comme un questionnaire et n'inclut aucune offre, invitation ou récompense (à but commercial) d'aucune sorte.

## **12. Clause de non-responsabilité**

- 12.1 Sous réserve des limites établies dans le présent Accord et dans la mesure autorisée par la loi, nous sommes uniquement responsables de tout dommage direct effectivement subi, payé ou encouru par vous en raison d'un manquement imputable à nos obligations concernant notre Service, à hauteur d'un montant global correspondant au coût total de vos Réservations confirmées et payées au cours des 12 mois précédant votre réclamation, comme indiqué dans vos e-mails de confirmation (que ce soit pour un événement ou une série d'événements liés).
- 12.2 Toutefois, et dans la mesure autorisée par la loi, nous, nos dirigeants, directeurs, employés, représentants, filiales, sociétés affiliées, distributeurs, partenaires (de distribution) affiliés, concédants de licence, agents ou autres personnes impliquées dans la création, le parrainage, la promotion ou mettant à disposition de toute autre manière la Plateforme et son contenu, ne pouvons en aucun cas être tenus responsables (i) de toute perte ou tout dommage punitif, spécial, indirect ou consécutif, toute perte de production, perte de bénéfices, perte de revenus, perte de contrat, perte ou dommage à la clientèle ou réputation, perte de créance ; (ii) de toute inexactitude concernant les informations descriptives (y compris les tarifs, les disponibilités et les classements) du Fournisseur mises à disposition sur notre Plateforme ; (iii) des services rendus ou des produits proposés par le Fournisseur ou tout autre partenaire commercial ; (iv) de toute perte, tout dommage ou coût (direct, indirect, consécutif ou punitif) subi, encouru ou payé par vous, en vertu de, découlant de ou lié à l'utilisation, l'incapacité à utiliser ou les ralentissements de notre Plateforme ; ou (v) de toute blessure (corporelle), tout décès, dommage matériel ou autre perte, coût ou dommage (direct, indirect, spécial, consécutif ou punitif) subi, encouru ou payé par vous, qu'ils soient dus à des actes (juridiques), des erreurs, des manquements, une négligence (grave), un comportement inapproprié intentionnel, des omissions, une inexécution, des déclarations inexactes, une responsabilité délictuelle ou stricte de la part du Fournisseur ou (entièrement ou partiellement) imputables au Fournisseur ou à l'un de nos partenaires commerciaux (y compris l'un de leurs employés, directeurs, dirigeants, agents, représentants ou sociétés affiliées) dont les produits ou le service est/sont (directement ou indirectement) mis à disposition, proposé(s) ou commercialisé(s) sur ou via la Plateforme, y compris tout cas de force majeure, annulation (partielle), surréservation, grève ou tout autre événement échappant à notre contrôle.

- 12.3 Que le Fournisseur vous ait facturé ou non pour votre Service de voyage, ou si nous facilitons le paiement du tarif, vous acceptez et reconnaissez que le Fournisseur est à tout moment responsable

de la collecte, de la retenue, du versement et du paiement des taxes applicables dues sur le montant total du tarif aux autorités fiscales compétentes. Booking.com n'est en aucun cas responsable du versement, de la collecte, de la retenue ou du paiement aux autorités fiscales concernées des taxes applicables au tarif. Booking.com n'agit pas en tant que vendeur officiel pour tout produit ou service mis à disposition sur la Plateforme.

- 12.4 En téléchargeant des photos/images dans notre système (que vous ajoutez à un commentaire, par exemple), vous certifiez, garantisiez et acceptez détenir les droits d'auteur des photos/images et vous acceptez que Booking.com puisse utiliser les photos/images téléchargées sur son site Internet et son application (mobiles), ainsi que dans des contenus et publications promotionnels (en ligne/hors ligne) et ce, à l'entière discrétion de Booking.com. Vous concédez à Booking.com un droit et une licence non exclusifs, mondiaux, irrévocables, inconditionnels, perpétuels pour utiliser, reproduire, afficher, faire reproduire, distribuer, concéder en sous-licence, communiquer et mettre à disposition les photos/images à la discrétion de Booking.com. En téléchargeant ces photos/images, la personne à l'origine du téléchargement de la ou des image(s) accepte l'entière responsabilité juridique et morale de toute allégation juridique effectuée par un tiers (y compris, sans toutefois s'y limiter, les propriétaires de l'hébergement) découlant de la publication et de l'utilisation de ces photos/images par Booking.com. Booking.com ne possède et n'approuve pas les photos/images téléchargées. La véracité, la validité et le droit d'utiliser l'ensemble des photos/images sont assumés par la personne ayant téléchargé la photo et ne relèvent pas de la responsabilité de Booking.com. Booking.com décline toute responsabilité concernant les images publiées. La personne qui a téléchargé la photo garantit que les photos/images sont exemptes de tout virus, chevaux de Troie ou de fichiers infectés, et ne contiennent aucun contenu pornographique, illégal, obscène, insultant, répréhensible ou inapproprié, et qu'elles n'enfreignent pas les droits (droits de propriété intellectuelle, droit d'auteur ou confidentialité) d'un tiers. Toute photo/image qui ne respecte pas les conditions ci-dessus ne sera pas publiée et/ou peut être retirée/supprimée par Booking.com à tout moment et sans préavis.

### **13. Droits de propriété intellectuelle**

- 13.1 Sauf disposition contraire, le logiciel requis pour notre Service ou disponible sur ou utilisé par notre Plateforme ainsi que les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur) du contenu, des informations et des documents disponibles sur notre Plateforme sont détenus par Booking.com B.V., ses fournisseurs ou prestataires.

- 13.2 Booking.com conserve la propriété exclusive de l'ensemble des droits, titres et intérêts relatifs à (l'ensemble des droits de propriété intellectuelle de ; l'apparence (y compris l'infrastructure) de la Plateforme sur laquelle le service est mis à disposition (y compris les commentaires clients et le contenu traduit), et vous n'êtes pas autorisé à copier, procéder à du web scraping, créer des liens (hyperliens/liens profonds) vers, publier, promouvoir, commercialiser, intégrer, utiliser, combiner ou utiliser de toute autre manière le contenu (y compris ses traductions et les commentaires clients) ou notre marque sans notre autorisation écrite expresse. Si vous êtes amené à utiliser ou combiner (entièrement ou partiellement) notre contenu (traduit) (y compris les commentaires clients) ou posséder de toute autre manière des droits de propriété intellectuelle dans la Plateforme ou tout contenu (traduit) ou commentaire client, par la présente, vous cédez, transférez et transmettez l'ensemble de ces droits de propriété intellectuelle à Booking.com. Toute utilisation illicite ou l'une des actions ou l'un des comportements mentionnés ci-avant constituent une violation substantielle de nos droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur et droit de base de données).

### **14. Réglemmentations de voyage**

- 14.1 Booking.com et le Client Business acceptent que le présent Accord est un « **Accord général** », selon la définition de ce terme à l'article 2(2)(c) de la directive UE 2015/2302 relative aux voyages à



forfait (telle que transposée par chaque État membre et pouvant être modifiée de temps à autre) et le Règlement 10(3) de l'Aviation civile (Air Travel Organisers' Licensing), ainsi que les Réglementations 2012 (collectivement, les « **Réglementations de voyage** »). À cet effet, les Parties conviennent que les Réglementations de voyage ne s'appliquent pas aux Réservations effectuées en vertu des conditions du présent Accord.

## **15. Divers**

15.1 Dans la mesure autorisée par la loi, le présent Accord et la mise à disposition de notre Service sont régis par et interprétés en vertu du droit néerlandais, et tout litige découlant du présent Accord et de notre Service sera exclusivement porté devant les tribunaux compétents à Amsterdam (Pays-Bas).

15.2 La version anglaise originale du présent Accord peut avoir été traduite dans d'autres langues. La version traduite est une traduction de courtoisie et de bureau uniquement ; vous ne pouvez tirer aucun droit de la version traduite. En cas de litige concernant le contenu ou l'interprétation du présent Accord, ou en cas d'incohérence ou de divergence entre la version anglaise et toute traduction du présent Accord, la version anglaise prévaudra, s'appliquera et sera contraignante et définitive, dans la mesure prévue par la loi. La version anglaise est disponible sur notre Plateforme (en sélectionnant la langue Anglais) ou peut vous être envoyée si vous en faites la demande par écrit.

15.3 Si une disposition du présent Accord est ou devient invalide, inapplicable ou non contraignante, vous demeurez lié par toutes les autres dispositions des présentes. Dans un tel cas, la disposition invalide sera néanmoins appliquée dans toute la mesure autorisée par la loi applicable, et vous vous engagez au minimum à accepter un effet semblable à celui de la disposition invalide, inapplicable ou non contraignante, compte tenu du contenu et de la finalité du présent Accord.

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

16.1 Le service de réservation en ligne est assuré par Booking.com B.V., une société privée à responsabilité limitée de droit néerlandais basée à Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, aux Pays-Bas, et immatriculée à la Chambre de commerce d'Amsterdam sous le numéro 31047344. Le numéro d'identification fiscale de Booking.com est le suivant : NL805734958B01.

16.2 Booking.com est basée à Amsterdam, aux Pays-Bas, et soutenue à l'échelle internationale par plusieurs sociétés affiliées du groupe (les « Bureaux Locaux »). Les Bureaux Locaux remplissent une mission d'assistance interne uniquement auprès et au profit de Booking.com. Certains Bureaux Locaux assurent des services limités d'aide à la clientèle. Les Bureaux Locaux ne possèdent en aucun cas la Plateforme. De plus, ils ne la contrôlent pas, ne la gèrent pas et ne l'hébergent pas de quelque façon que ce soit. Ils ne disposent ni de la compétence ni de l'autorité nécessaires pour fournir le Service ou conclure un quelconque contrat au nom et pour le compte de Booking.com. Aucun lien (juridique ou contractuel) n'existe entre vous et les Bureaux Locaux. Les Bureaux Locaux n'opèrent en aucun cas comme des agents agréés ou des représentants de service de Booking.com et ne sont pas autorisés à agir en tant que tels. Booking.com ne reconnaît et n'admet comme domiciliation aucun lieu, aucune adresse ni aucuns locaux (y compris ceux de ses Bureaux Locaux) autres que son siège social, situé à Amsterdam.