

## Conditions Générales de Prestation

Les présentes conditions générales de prestation (les « **Conditions** »), complétées par les normes énoncées dans les valeurs et normes éthiques de Booking.com (les « **Politiques** »), constituent une partie intégrante de l'Accord Hébergement (l'« **Accord Hébergement** » et collectivement avec les Conditions, l'« **Accord** ») conclu entre un Hébergement et Booking.com (désigné individuellement par une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** »).

### 1. DÉFINITIONS

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

« **Hébergement** » désigne (a) l'entité juridique (personne morale ou physique) signataire du présent Accord ; et (b) le cas échéant, l'hébergement (c'est-à-dire l'établissement) vis-à-vis duquel l'entité juridique établit une relation contractuelle et à l'égard duquel les présentes Conditions sont fournies et applicables.

« **Plateforme de Booking.com** » désigne le ou les sites Internet, applications, outils, plateformes ou autres supports de Booking.com sur lesquels le Service est mis à disposition.

« **Service Clients** » désigne le service clients de Booking.com joignable à l'adresse [customer.service@booking.com](mailto:customer.service@booking.com) ou via toute autre adresse indiquée dans le présent Accord.

« **Gestionnaire des Données** » désigne une personne physique ou morale qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les fins et les moyens du traitement des Données personnelles.

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

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

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

« **Groupe** » désigne toute filiale directe ou indirecte ou toute société de participation directe ou indirecte ponctuelle de Booking.com, y compris Booking Holdings Inc., et toute filiale directe ou indirecte ponctuelle de Booking Holdings Inc.

« **Client** » désigne un utilisateur des Plateformes ou un client de l'Hébergement.

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

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

« **Pays Soumis à une Clause de Parité Étroite** » désigne les pays listés en Annexe 3.

« **Canal Hors Ligne** » désigne un canal n'impliquant pas l'utilisation d'Internet, telle que les réservations faites en personne à la réception d'un Hébergement, en téléphonant à un hébergement ou dans une agence de voyage traditionnelle.

« **Agence de Voyages en Ligne (OTA)** » désigne tout service de réservation en ligne qui n'est pas contrôlé directement ou indirectement par l'hébergement ou la chaîne (intégrée ou non) à laquelle cet hébergement appartient.

« **Données Personnelles** » désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (y compris les Informations Client et les coordonnées de la carte de crédit).

« **Plateformes** » désigne le ou les sites Internet, applications, outils, plateformes et/ou autres supports de Booking.com et de ses sociétés affiliées et partenaires commerciaux sur lesquels ou via lesquels le Service est (mis) à disposition.

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

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

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

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

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

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

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

## 2. OBLIGATIONS D'HÉBERGEMENT

### 2.1 Informations Hébergement

2.1.1 Les informations fournies par l'Hébergement à inclure sur les Plateformes doivent comporter des informations sur l'Hébergement (y compris des images, des photos et des descriptions), ses équipements et services et les logements proposés à la réservation, le détail des tarifs (y compris toutes les taxes (sauf disposition contraire de la législation en vigueur), prélèvements, redevances supplémentaires et frais applicables) ainsi que les conditions de disponibilité, d'annulation et de non-présentation et d'autres conditions et restrictions (les « **Informations Hébergement** ») et doivent être conformes aux formats et aux normes fournis par Booking.com. Les Informations Hébergement ne doivent contenir aucun numéro de téléphone ou de fax, aucune adresse e-mail (y compris Skype), aucun site Internet/aucune application/plateforme de réseau social (y compris Twitter et Facebook), avec des références directes à l'Hébergement ou à ses sites Internet, applications, plateformes, outils ou autres supports, ou aux sites Internet, applications, plateformes, outils ou autres supports tiers. Booking.com se réserve le droit de modifier ou d'exclure toute information dès qu'il a connaissance qu'elle est incorrecte, incomplète ou en violation des conditions générales du présent Accord.

2.1.2 L'Hébergement déclare et s'engage à ce que les Informations Hébergement soient toujours vraies, exactes et non susceptibles d'induire en erreur. L'Hébergement est à tout moment responsable d'une déclaration correcte et à jour des Informations Hébergement, y compris la disponibilité de logements supplémentaires pour certaines périodes ou pour tout événement ou situation (ayant une incidence défavorable importante) exceptionnel (par exemple, la rénovation ou des travaux de construction dans les bâtiments ou à proximité de ceux-ci). L'Hébergement est tenu de mettre à jour quotidiennement les Informations Hébergement (ou plus régulièrement si nécessaire) et peut, à tout moment, modifier via l'Extranet (i) le tarif de ses logements réservés, et (ii) le nombre ou type de logements disponibles.

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

2.1.4 Sauf accord contraire de Booking.com, tous les changements, mises à jour et/ou modifications des Informations Hébergement (y compris les tarifs, la disponibilité, les logements) doivent être apportés par l'Hébergement directement et en ligne via l'Extranet ou tout autre moyen que Booking.com peut raisonnablement indiquer. Les mises à jour et les modifications apportées aux images, aux photos et aux descriptions seront traitées dès que raisonnablement possible par Booking.com.

2.1.5 Les restrictions et conditions (y compris le tarif des logements) relatives aux logements proposés à la réservation sur la Plateforme Booking.com doivent à tout moment être appliquées dans des conditions d'égalité et être compréhensibles pour toutes les parties concernées (y compris les consommateurs) (en d'autres termes, l'Hébergement ne doit pas utiliser le service et le système de Booking.com de manière abusive en téléchargeant ou en utilisant des tarifs ou des conditions excessifs ou abusifs).

## 2.2 Parité

2.2.1 L'Hébergement doit fournir une Parité de Prix et de Conditions à Booking.com. «**Parité de Prix et de Conditions**» désigne des tarifs au moins aussi intéressants pour le même hébergement, le même type de logement, les mêmes dates, le même type de lit, le même nombre de clients, les mêmes équipements ou des équipements de niveau supérieur et les mêmes suppléments ou des suppléments de niveau supérieur (par exemple, petit-déjeuner gratuit, connexion Wi-Fi, départ anticipé/tardif), des restrictions identiques ou supérieures et des politiques telles que les modifications de réservation et les conditions d'annulation fournies par l'Hébergement.

La Parité de Prix et de Conditions ne s'applique pas pour les tarifs et les conditions :

- proposés sur toute autre Agence de Voyages en Ligne ;
- proposés sur des Canaux Hors Ligne, à condition que les tarifs de ces logements ne soient pas Publiés en Ligne ni Commercialisés en Ligne ; et/ou
- Non Publiés, à condition que les tarifs de ces logements ne soient pas Commercialisés en Ligne.

2.2.2 Les restrictions et conditions (y compris le Tarif du Logement) relatives aux logements proposés à la réservation sur la Plateforme doivent à tout moment être appliquées conformément à la clause 2.2.1, dans des conditions d'égalité et être compréhensibles pour toutes les parties concernées (y compris les consommateurs) (en d'autres termes, l'Hébergement ne doit pas utiliser le service et le système de Booking.com de manière abusive en téléchargeant ou en utilisant des tarifs ou des conditions excessifs ou abusifs).

### Note explicative :

Booking.com réalise des investissements dans le but d'attirer les Clients sur sa Plateforme et de leur permettre de comparer les Hébergements sur celle-ci. Les Hébergements fixent leurs tarifs sur la Plateforme. Les clauses 2.2.1 et 2.2.2 visent à garantir la compétitivité des tarifs et conditions publiés sur la Plateforme, afin que les Clients puissent profiter de coûts de recherche réduits et dans le but d'empêcher tout Hébergement de bénéficier gratuitement des investissements majeurs de Booking.com.

2.2.3 Booking.com est autorisée à accorder une récompense associée au Tarif du Logement à ses propres frais. Dans ce cas, Booking.com paie une partie du Tarif du Logement pour le compte du Client.

2.2.4 Dans l'esprit du présent Accord et sous réserve à tout moment des clauses 2.2.1 (dans la mesure applicable) et 2.1.5, l'Hébergement s'engage à accorder, pour chaque date (sous réserve de disponibilité) certaines disponibilités pour tous les logements et types de logements et est encouragé à fournir à Booking.com un accès équitable à tous les logements et à tous les types de logements (y compris les diverses conditions et restrictions applicables) et les tarifs disponibles pendant la durée de l'Accord (en période de faible et de forte demande (y compris pendant les salons, les congrès et les événements spéciaux)).

2.2.5 La clause 2.2.1 ne s'applique pas aux Hébergements (c'est-à-dire les établissements) situés dans les Pays Soumis à une Clause de Parité Large, auquel cas l'ensemble de ladite clause est remplacé par les dispositions figurant en Annexe 4. Les clauses 2.2.1 et 2.2.2 ne s'appliquent pas aux Hébergements (c'est-à-dire les établissements) situés dans les Pays Spécifiques Non Soumis à une Clause de Parité.

## 2.3 Commission

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

2.3.2 La Commission totale par réservation est égale à la multiplication (i) du nombre de nuits passées dans l'Hébergement par le Client, par (ii) le Tarif du Logement (défini ou ajouté par l'Hébergement ou autrement proposé par l'Hébergement à Booking.com (par exemple, dans le système)) par logement et par nuit (y compris la TVA, les taxes de vente et autres taxes ou prélèvements nationaux, gouvernementaux, régionaux, étatiques, municipaux ou locaux applicables (les « Taxes »)) et autres suppléments, frais et redevances supplémentaires (taxes incluses) inclus ou ajoutés, en supplément ou faisant partie du tarif proposé, ou choisis ou acceptés par le Client sur la Plateforme avant l'enregistrement du Client (tels que les petits-déjeuners, les repas (demi-pension ou pension complète), la location de vélos, le départ tardif/les frais d'enregistrement anticipé, les frais pour personne supplémentaire, les lits d'appoint, les places de théâtre, les frais de service, etc.), par (iii) le nombre de logements réservés par le Client, et (iv) le pourcentage de Commission correspondant établi dans l'Accord (ainsi que les taxes et autres charges gouvernementales (le cas échéant)).

Pour éviter toute ambiguïté, l'Hébergement accepte et reconnaît par les présentes qu'en cas de paiement du Tarif du Logement par le Client à l'Hébergement dans les conditions énoncées à la clause 4.4 (Paiement Facilité), Booking.com calculera le montant de la Commission en cas de non-présentation ou d'annulation conformément à la clause 2.8 des Directives relatives au Paiement Facilité (telles que définies dans l'Annexe 2).

Dans tous les autres cas, une Commission sera facturée dans les cas suivants :

(a) surréservation : à tout moment, quel que soit le Tarif du Logement facturé ((im)payé/renonciation au paiement), et/ou

(b) une annulation et/ou une non-présentation facturée : Booking.com facture une Commission lorsqu'un partenaire facture au Client le Tarif du Logement et/ou les frais de non-présentation/d'annulation pour les annulations et/ou les non-présentations (soumises à des frais).

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

Toute notification de renonciation au paiement du Tarif du Logement ou des frais (non-présentation/annulation) en cas de non-présentation ou d'annulation facturée, ou une notification de tout mode de paiement non valide pour toute réservation découlant d'une non-présentation ou de toute réservation annulée doit toujours être effectuée dans un délai de 48 heures après minuit le jour suivant la date de départ prévue (exemple : le départ est prévu à 14h00 le 1er mars, la renonciation doit être effectuée avant 23h59 le 3 mars dans le fuseau horaire de l'Hébergement).

Dès réception de la notification de renonciation, Booking.com en informera le Client, et l'Hébergement procédera rapidement au remboursement (le cas échéant).

2.3.3 Il incombe à l'Hébergement d'informer Booking.com des taxes (sauf disposition contraire de la législation en vigueur), frais, redevances et prélèvements applicables (ainsi que de leurs modifications) qui seront facturés au Client par l'Hébergement lors de la réservation pour les séjours payés à l'avance ou au moment du départ pour les réservations payées à la fin du séjour. Sauf si Booking.com en dispose autrement dans l'Accord ou si la loi en vigueur l'autorise, le Tarif indiqué aux Clients sur les Plateformes comprend la taxe de vente, les redevances et tous les autres frais ou prélèvements (nationaux, gouvernementaux, régionaux, étatiques, municipaux ou locaux) et toutes les taxes et redevances.

2.3.4 Dans le cas où, conformément à la loi, aux règles et à la législation en vigueur applicables (amendement ou entrée en vigueur) à l'Hébergement, les Tarifs doivent être indiqués aux Clients, incluant la TVA, la taxe de vente, ainsi que tous les autres frais, taxes ou prélèvements (nationaux, gouvernementaux, régionaux, étatiques, locaux ou municipaux), l'Hébergement ajustera les Tarifs via l'Extranet conformément aux dispositions des clauses 2.1.2 et 2.1.4 dès que possible, mais dans tous les cas dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de (i) l'amendement ou de l'entrée en vigueur de la loi, des règles et de la législation concernées applicables en la matière pour ce type d'Hébergement, ou (ii) la notification de celles-ci par Booking.com.

2.3.5 L'Extranet affiche le détail de toutes les réservations effectuées auprès des Hébergements via les Plateformes et la Commission correspondante. À la fin de chaque mois, Booking.com mettra tout en œuvre pour effectuer rapidement un relevé de réservations en ligne (le « **Relevé de Réservations en Ligne** ») disponible sur l'Extranet de l'Hébergement indiquant les réservations de tous les Clients dont la date de départ est tombée le mois précédent.

## 2.4 Commission de paiement

2.4.1 La Commission pour les réservations au cours d'un mois civil contenant la date de départ (prévue) du Client au cours de ce mois sera facturée (sauf dans la mesure où l'Hébergement a accepté de ne pas facturer le Tarif du Logement conformément à la clause 2.3.2 ou pour les annulations gratuites effectuées via Booking.com et conformément à la politique d'annulation de l'Hébergement) et payée le mois suivant conformément aux conditions suivantes :

(a) Les factures sont traitées sur une base mensuelle et doivent être envoyées à l'Hébergement en ligne ou par fax, courrier ou e-mail.

(b) La Commission facturée pour un mois doit être payée par l'Hébergement dans un délai de 14 jours à compter de la date de facturation.

(c) Le paiement doit être effectué par l'Hébergement directement à Booking.com au moyen du Paiement Facilité (le cas échéant) ou du Prélèvement Automatique, ou si ce dernier n'est pas disponible dans le système bancaire de la banque utilisé pour le paiement, par virement bancaire (vers le compte bancaire identifié par Booking.com). Booking.com peut régler de temps à autre (la partie correspondante) de la facture conformément à la clause 4.4 pour les réservations pour lesquelles le paiement a été effectué conformément à la clause 4.4. Pour éviter toute ambiguïté, d'autres modes de paiement (tels que les chèques ou les « agences de paiement ») ne peuvent être traités par Booking.com et ne sont donc pas acceptés. L'Hébergement prendra en charge tous les frais facturés par les banques pour le transfert des fonds.

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

(e) La Commission facturée pour un mois doit être payée par l'Hébergement dans la devise appropriée (et, le cas échéant, au taux de change) comme indiqué dans la facture. Booking.com peut, à sa seule discrétion, établir les factures dans une devise de référence (par exemple, EUR/USD) ou dans la devise locale correspondante de l'Hébergement, puis convertir le

montant final applicable dans la devise locale ou dans une devise de référence sur la base du taux de change du dernier jour du mois correspondant pour lequel la facture a été émise (et non le jour du départ). Le taux de change utilisé sera le taux interbancaire (taux de clôture à 16h00 EST) tel qu'utilisé ou indiqué par les principales banques financières internationales ou sociétés de services sélectionnées de temps à autre par Booking.com.

2.4.2 L'Hébergement est responsable de la retenue et de la déclaration des taxes correspondantes (c'est-à-dire, celles mentionnées à la clause 2.4.1 ci-dessus au point d) applicables à la Commission due à Booking.com conformément à la réglementation fiscale applicable ainsi qu'aux pratiques et demandes des autorités fiscales. L'Hébergement doit prendre en charge et être responsable du paiement et du versement des taxes applicables à la Commission (paiements) ainsi que des intérêts de retard et des pénalités associés imposés par l'autorité fiscale pour avoir omis de retenir ou de déclarer des taxes applicables à la Commission. Si nécessaire, l'Hébergement sera entièrement responsable de négocier et de convenir avec les autorités fiscales compétentes du traitement fiscal de la Commission (paiements). L'Hébergement est tenu de fournir à Booking.com, à la première demande de Booking.com, des copies (photo/numérisées) des attestations de paiement des taxes/attestations d'exonération fiscale à chaque versement de la Commission.

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

2.4.4 En cas de retard de paiement, Booking.com se réserve le droit de réclamer des intérêts légaux, de suspendre ses services en vertu de l'Accord (en suspendant par exemple l'Hébergement sur les Plateformes), d'exiger des Paiements Facilités ou un Prélèvement Automatique, et/ou de demander un Acompte, une garantie bancaire ou toute autre forme de garantie financière fournie par l'Hébergement.

2.4.5 À la première demande de Booking.com, l'Hébergement est tenu de verser un acompte dont le montant doit être égal au moins à la somme des 3 factures les plus élevées sur les transactions effectuées avec Booking.com ou tout autre montant déterminé par Booking.com à sa discrétion (l'« **Acompte** »). L'Acompte sera conservé par Booking.com à titre de garantie de l'exécution des obligations (de paiement) de l'Hébergement en vertu de l'Accord. En cas de résiliation du présent Accord, l'Acompte ou tout solde de celui-ci après déduction de la Commission en souffrance, les défauts de paiement et autres coûts dus à Booking.com seront remboursés à l'Hébergement dans un délai de 30 jours à compter du règlement intégral des obligations et dettes en souffrance (y compris le paiement de la Commission en souffrance). À la première demande de Booking.com, l'Hébergement est tenu de payer à titre d'Acompte supplémentaire le montant supplémentaire demandé par Booking.com si la Commission en souffrance excède le montant de l'Acompte ou si l'Hébergement manque fréquemment à son obligation de payer la Commission à son échéance. À tout moment pendant la durée de l'Accord, Booking.com surveillera l'exécution des obligations (de paiement) de l'Hébergement et pourra décider de rembourser l'Acompte à l'Hébergement après vérification (selon les critères utilisés à la discrétion de Booking.com). Le montant de l'Acompte ne doit en aucun cas limiter ou restreindre la responsabilité de l'Hébergement en vertu du présent Accord. L'Acompte ne doit faire l'objet d'aucun versement d'intérêts.

## 2.5 Réservation, Réservation Client, réclamations et Nous Ajustons nos Tarifs

2.5.1 Lorsqu'une réservation est effectuée par un Client sur la Plateforme, l'Hébergement recevra une confirmation pour chaque réservation effectuée via Booking.com. Cette confirmation comportera la date d'arrivée, le nombre de nuits, le type de logement (y compris la préférence fumeurs/non-fumeurs (si disponible)), le Tarif du Logement ainsi que le nom, l'adresse et les informations de carte de crédit (le cas échéant) du Client (désigné collectivement par « **Informations Client** »), ainsi que toute autre demande spécifique formulée par le Client. Booking.com n'est pas responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations (y compris des coordonnées des cartes de crédit) et des dates fournies par les Clients. Booking.com n'est pas non plus responsable des obligations de paiement des Clients relatives à leur réservation (en ligne). Pour éviter toute ambiguïté, l'Hébergement contrôlera régulièrement (au moins quotidiennement) et vérifiera sur l'Extranet (le statut) les réservations effectuées. L'Hébergement reconnaît que les informations de carte de crédit ne sont conservées par Booking.com que pendant une période limitée.

2.5.2 En effectuant une réservation via les Plateformes, un contrat direct (et donc une relation légale) est créé uniquement entre l'Hébergement et le Client (la « **Réservation Client** »).

2.5.2.1 Les dispositions suivantes s'appliquent aux Hébergements (c'est-à-dire les établissements) situés en France, en lieu et place de la clause 2.5.2. En fournissant le Service, Booking.com agit en tant que mandataire (agent) pour l'Hébergement et quand un Client fait une réservation via les Plateformes, un contrat direct (et donc une relation légale) est créé uniquement entre l'Hébergement et le Client (la « **Réservation Client** »).

2.5.3 L'Hébergement est tenu d'accepter un Client en tant que partie contractante, et de gérer la réservation en ligne conformément aux Informations Hébergement (y compris les tarifs) figurant sur les Plateformes au moment de la réservation et à la confirmation de la réservation, y compris toute information supplémentaire fournie et/ ou souhaits exprimés par le Client.

2.5.4 En dehors des frais, suppléments et redevances (supplémentaires) tels qu'énoncés dans la réservation confirmée envoyée par Booking.com au Client, l'Hébergement ne facturera pas au client de frais de transaction/d'administration ni de redevances pour l'utilisation d'un mode de paiement (par exemple, débit de carte de crédit).

2.5.5 Les plaintes ou réclamations concernant (les produits ou services proposés, rendus ou fournis par) l'Hébergement ou

les demandes spécifiques formulées par les Clients doivent être traitées par l'Hébergement, sans médiation ni ingérence de Booking.com. Booking.com décline toute responsabilité relatives aux réclamations susmentionnées de la part des Clients. Booking.com peut à tout moment et à sa seule discrétion (a) proposer des services clients (support) à un Client, (b) agir en tant qu'intermédiaire entre l'Hébergement et un Client, (c) assumer (aux frais et à la charge de l'Hébergement) un hébergement de substitution de qualité égale ou supérieure en cas de surréservation ou d'autres irrégularités importantes ou plaintes relatives à l'Hébergement, ou (d) autrement aider un Client pour communiquer avec ou mener des actions à l'encontre de l'Hébergement.

2.5.6 En cas de réclamation valide d'un Client en vertu de la clause Nous Ajustons nos Tarifs, Booking.com doit, dans la mesure où il a le droit à la Parité de Prix et de Conditions, informer rapidement l'Hébergement de cette réclamation et lui fournir les détails pertinents de la réclamation. Dans la mesure où Booking.com a droit à la Parité de Prix et de Conditions, l'Hébergement doit immédiatement ajuster (dans la mesure applicable) le ou les tarifs disponibles sur la Plateforme Booking.com de sorte que le tarif le plus bas soit disponible pour une autre ou d'autres réservations. De plus, l'Hébergement ajustera immédiatement le tarif de la réservation effectuée par le Client concerné dans son administration. Lors du départ du Client, l'Hébergement doit proposer le logement au tarif réduit et doit soit (i) régler la différence entre le tarif réservé et le tarif réduit en facturant le Client au tarif inférieur ; soit (ii) rembourser (en espèces) au Client la différence entre les deux tarifs. La présente clause 2.5.6 ne s'applique pas aux Hébergements (c'est-à-dire les établissements) situés dans les Pays Soumis à une Clause de Parité Large, auquel cas l'ensemble de ladite clause est remplacé par les dispositions figurant en Annexe 4. La clause 2.5.6 ne s'applique pas aux Hébergements (c'est-à-dire les établissements) situés dans les Pays Spécifiques Non Soumis à une Clause de Parité.

## 2.6 Surréservation et annulation

2.6.1 L'Hébergement est tenu de mettre à disposition les logements réservés et, dans le cas où l'Hébergement ne serait pas en mesure de respecter ses obligations en vertu du présent Accord, pour quelque raison que ce soit, l'Hébergement est tenu d'informer sans délai Booking.com via le Service Clients (conformément à la procédure de surréservation de Booking.com mise à disposition de temps à autre par Booking.com dans le Centre de Support des Partenaires). Sauf si Booking.com a pris des dispositions pour trouver un autre hébergement de substitution (à vérifier avec l'Hébergement auprès de Booking.com), l'Hébergement s'efforcera de fournir des solutions alternatives de qualité égale ou supérieure, aux frais de l'Hébergement et si aucun logement n'est disponible à l'arrivée du Client, l'Hébergement est tenu :

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

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

(c) de rembourser et d'indemniser Booking.com et/ou le Client pour tous les coûts et dépenses raisonnables (par exemple, les frais d'hébergement de substitution, de transport, de téléphone) engagés, occasionnés, payés ou supportés par le Client et/ou Booking.com en raison ou à cause de la surréservation. Tout montant facturé par Booking.com à cet égard sera payé dans un délai de 14 jours suivant la réception de la facture.

2.6.2 L'Hébergement n'est pas autorisé à annuler une réservation en ligne. En cas d'activités frauduleuses (présumées ou suspectées) (par exemple en ce qui concerne les réservations, les fraudes de cartes de crédit, le blanchiment d'argent ou le paiement du Tarif du Logement), Booking.com se réserve le droit d'annuler la ou les réservation(s) correspondante(s) et (en cas de Paiement Facilité) de refuser, de suspendre ou d'annuler le transfert des fonds nécessaires à l'Hébergement, ou de rétrofacturer les fonds correspondants à l'Hébergement et est tenu d'en informer l'Hébergement.

2.6.3 Les annulations effectuées par les Clients avant l'heure et la date au-delà desquelles des frais d'annulation s'appliquent ne pourront faire l'objet d'une commission. Les annulations effectuées par les Clients après l'heure et la date au-delà desquelles des frais d'annulation s'appliquent pourront faire l'objet d'une commission conformément aux conditions du présent Accord.

## 2.7 Garantie de carte de crédit

2.7.1 Dans le cas où des informations de carte de crédit ont été fournies à l'Hébergement et à l'exception des réservations payées via le Paiement Facilité (auquel cas cette clause 2.7 ne s'applique pas), la garantie de la réservation est basée sur les informations de carte de crédit fournies par le Client ou par la personne responsable de la réservation. L'Hébergement doit en tout temps accepter les principales cartes de crédit (notamment MasterCard, Visa et American Express) comme garantie d'une réservation. L'Hébergement est tenu de vérifier la validité des coordonnées de la carte de crédit, de l'autorisation (préalable) de la carte de crédit et de la limite de crédit à la date de la ou des nuitées réservées. Dès réception d'une réservation, l'Hébergement est tenu de vérifier et d'effectuer une autorisation préalable de la carte de crédit. Si la carte de crédit ne propose aucune garantie, l'Hébergement en informera immédiatement Booking.com, qui invitera ensuite le Client à garantir la réservation d'une autre manière. Si le Client ne peut pas ou ne veut pas le faire, Booking.com peut annuler la réservation à la demande de l'Hébergement. Si la carte de crédit (ou toute autre garantie apportée par le Client) ne fonctionne pas ou n'est pas valable pour quelque raison que ce soit, cela sera toujours aux risques et pour le compte de l'Hébergement. Les réservations annulées par Booking.com en vertu de la présente clause 2.7.1 ne pourront faire l'objet d'aucune Commission.

2.7.2 L'Hébergement qui souhaite débiter la carte de crédit avant la date d'enregistrement doit s'assurer que la condition de

paiement initial (y compris les restrictions tarifaires (spéciales)), les conditions générales ou associées à ce paiement anticipé) sont clairement expliquées aux Clients dans les informations mises à la disposition du Client avant qu'il n'effectue une réservation et qu'elles sont incluses dans les Informations Hébergement.

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

2.7.4 Si les logements proposés sont payables uniquement en espèces, aucune information de carte de crédit ne sera communiquée par Booking.com à l'Hébergement (désigné individuellement par « **Hébergement Acceptant Uniquement les Paiements en Espèces** » ou « **COA** ») comme garantie pour la réservation.

## 2.8 Confidentialité des données, messagerie et utilisation

L'Hébergement comprend et accepte que les Directives sur la confidentialité des données et la messagerie de Booking.com s'appliquent et font partie intégrante du présent Accord. Les directives sur la confidentialité des données et la messagerie de Booking.com figurent à l'Annexe 1.

## 2.9 Cas de force majeure

En cas de force majeure, l'Hébergement ne facturera pas (et remboursera (le cas échéant)) aux Clients concernés par le Cas de Force Majeure les moindres frais, les moindres coûts, les moindres dépenses ou tout autre montant (y compris le tarif (non remboursable) ou les frais de non-présentation, de (modification de) réservation ou d'annulation) pour (i) toute annulation ou modification de la réservation effectuée par les Clients, ou (ii) la partie de la réservation qui n'a pas été utilisée en raison du Cas de Force Majeure. En cas de doute raisonnable et justifié, l'Hébergement peut demander à un Client de fournir une preuve raisonnable du lien de causalité entre le Cas de Force Majeure et l'annulation, la non-présentation ou la modification de la réservation (et de fournir à Booking.com, sur demande, une copie de cette preuve). Pour que Booking.com puisse enregistrer une annulation, une non-présentation ou une modification quelconque de la réservation en raison d'un Cas de Force Majeure, l'Hébergement en informera Booking.com dans un délai de 2 jours ouvrés suivant (a) la date de départ prévue de la non-présentation de l'annulation, ou (b) le départ, le nombre de jours réellement passés. Booking.com ne facturera aucune commission en cas de non-présentation ou d'annulation enregistrée, ni sur la partie de la réservation non effectuée en raison du Cas de Force Majeure.

## 3. LICENCE ET DONNÉES

3.1 L'Hébergement accorde par les présentes à Booking.com un droit et une licence non exclusifs, sans droit d'auteur et mondiaux (ou une sous-licence, le cas échéant) :

(a) pour utiliser, reproduire, faire reproduire, distribuer, concéder en sous-licence, communiquer et rendre disponibles, par quelque procédé que ce soit, et afficher les éléments convenus des Droits de Propriété Intellectuelle de l'Hébergement, tels qu'ils ont été fournis à Booking.com par l'Hébergement conformément au présent Accord et qui sont nécessaires pour que Booking.com exerce ses droits et s'acquitte de ses obligations en vertu du présent Accord ;

(b) pour utiliser, reproduire, faire reproduire, traiter, distribuer, concéder en sous-licence, afficher et utiliser (y compris, sans toutefois s'y limiter, élaborer, modifier, adapter, communiquer, reproduire, copier publiquement, et mettre à la disposition du public de quelque manière que ce soit) les Informations Hébergement.

3.2 Booking.com peut concéder en sous-licence, mettre à disposition, divulguer et proposer les Informations Hébergement (y compris les Droits de Propriété Intellectuelle correspondants) de l'Hébergement et les offres spéciales mises à disposition par l'Hébergement sur les plateformes, ainsi que tous les autres droits et licences précisés dans le présent Accord par l'intermédiaire de ou en collaboration avec (les sites Internet, applications, plateformes, outils ou autres dispositifs de sécurité) des sociétés affiliées et/ou des tiers (les « **Plateformes de Tiers** »).

### Notes explicatives :

1. Booking.com peut avoir conclu des accords avec des partenaires commerciaux et sociétés affiliées, lesquels prévoient, entre autres, l'affichage (du contenu) de la Plateforme sur les propres sites Internet desdits partenaires commerciaux et sociétés affiliées.

2. Les données collectées par Booking.com vis-à-vis d'un Hébergement (y compris concernant son personnel, ses agents, ses représentants et ses autres membres) ou générées suite à l'utilisation par l'Hébergement de la Plateforme dépendent de la relation commerciale et des interactions avec Booking.com, des choix de l'Hébergement ainsi que des produits, services et fonctionnalités utilisés. Elles peuvent inclure des données personnelles. De telles données peuvent comprendre des Informations Hébergement, des coordonnées, des données financières, des informations sur des services partenaires, des informations marketing partenaires, des détails de vérification\*, des informations d'insolvabilité\*, des données de détection de fraude\*, des demandes de la part des forces de l'ordre ou des autorités fiscales\* ainsi que des données et analyses sur l'utilisation des produits\*. L'Hébergement peut accéder à ces données via l'Extranet ou tout autre canal de communication, étant entendu qu'il ne peut en aucun cas consulter les catégories de données susmentionnées suivies d'un astérisque.

3. Les données collectées par Booking.com vis-à-vis d'un Client dépendent des interactions avec Booking.com, des choix du Client ainsi que des produits, services et fonctionnalités utilisés. De telles données peuvent comprendre des détails de réservation, des informations de paiement, des informations du compte, des informations du Service Clients, des évaluations, des informations marketing relatives au client ainsi que des données et analyses sur l'utilisation des produits. L'Hébergement peut accéder aux détails de réservation pertinents, aux informations de paiement (le cas échéant), aux données du Service Clients (le cas échéant), aux évaluations ainsi qu'aux données et analyses sur l'utilisation des produits (de façon agrégée) via l'Extranet ou tout autre canal de communication.

4. Booking.com peut, au minimum, accéder aux données susmentionnées (notes explicatives 2 et 3) aux fins suivantes : inscription et gestion du compte, Service Clients, mises à jour marketing et des services, mise à disposition d'outils de messagerie, collecte d'analyses pour l'amélioration des services et la recherche, sécurité, détection et prévention de fraude ou toute autre fin en matière juridique et de conformité. Le partage de données peut être directement désactivé par l'Hébergement (ex : dans les paramètres du compte) lorsque la fourniture de telles données à des tiers n'est pas nécessaire au bon fonctionnement de la Plateforme. Si cette fonctionnalité n'est pas disponible, l'Hébergement peut s'opposer au partage de ses données en écrivant à l'adresse [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com).

5. De plus amples informations sur la façon dont Booking.com collecte, utilise, partage et traite les données (personnelles) sont disponibles dans la Charte de confidentialité – Partenaires commerciaux (voir clause 2.3 de l'Annexe 1) ainsi que dans la Charte de confidentialité – Clients. Ces deux documents peuvent être actualisés de temps à autre (lien : [booking.com/content/privacy](https://booking.com/content/privacy)).

3.3 Booking.com ne sera en aucun cas tenue pour responsable vis-à-vis de l'Hébergement de tout(e) acte ou omission de la part d'une Plateforme de Tiers. Le seul recours possible pour l'Hébergement vis-à-vis des dites Plateformes Tiers est (i) de demander à Booking.com (qui a le droit et non l'obligation) de désactiver et de se déconnecter de cette Plateforme Tiers, ou (ii) de résilier le présent Accord en parfaite conformité avec les conditions du présent Accord.

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

### **4.1 Classement**

#### Notes explicatives :

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

4.1.2 Booking.com a identifié les paramètres suivants comme étant les plus à même de trouver l'Hébergement adapté aux attentes d'un client et privilégie donc ces paramètres dans les algorithmes (paramètres principaux) : l'historique de recherche personnel du Client, le taux de clics depuis la page de recherche vers la page de l'hôtel (« CTR »), le nombre de réservations effectuées par rapport au nombre de visites sur la page d'un Hébergement sur la Plateforme (« Conversion »), les réservations brutes (annulations comprises) et nettes (hors annulations) d'un Hébergement. La Conversion et le CTR peuvent varier en fonction de différents facteurs (indépendants) tels que la note des commentaires (la note globale ou des notes spécifiques), les disponibilités, les conditions, la tarification (compétitive), la qualité du contenu de la page et d'autres caractéristiques de l'Hébergement. Le pourcentage de commission payé par l'Hébergement et d'autres avantages pour Booking.com (par exemple, via la conclusion d'accords commerciaux avec l'Hébergement ou des partenaires stratégiques) peuvent également avoir des répercussions sur le classement par défaut ainsi que sur l'enregistrement des paiements effectués dans les temps de l'Hébergement. Sur l'Extranet, l'Hébergement peut profiter de suggestions afin d'améliorer sa Conversion et son CTR.

4.1.3 De plus, l'Hébergement a la possibilité d'influencer son classement en participant à certains programmes pouvant être mis à jour de temps à autre, tels que le programme Genius, des offres, le programme Partenaires Préférés et l'accélérateur de visibilité (les deux derniers impliquant le paiement d'une commission plus élevée par l'Hébergement à Booking.com). Veuillez consulter l'Extranet pour connaître les conditions des programmes spécifiques.

### **4.2 Commentaires Clients**

4.2.1 Les clients qui ont séjourné à l'Hébergement seront invités par Booking.com à commenter leur séjour à l'Hébergement et à attribuer une note relative à certains aspects de leur séjour.

4.2.2 Booking.com se réserve le droit de publier ces commentaires et ces notes sur les Plateformes. L'Hébergement reconnaît que Booking.com est un distributeur (sans obligation de le vérifier) et non un éditeur de ces commentaires.

4.2.3 Booking.com s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour contrôler et examiner les Commentaires Clients en ce qui concerne les obscénités ou la mention du nom d'une personne. Booking.com se réserve le droit de refuser, d'éditer ou de supprimer les avis défavorables au cas où ceux-ci comportent des obscénités ou mentionnent le nom d'un individu.

4.2.4 Booking.com n'engagera aucune discussion, négociation ou correspondance avec l'Hébergement en ce qui concerne les Commentaires Clients (leur contenu ou les conséquences de leur publication ou de leur distribution).



4.2.5 Booking.com déclinera toute responsabilité quant au contenu et aux conséquences (de la publication ou de la distribution) de tout commentaire ou de toute évaluation, de quelque manière que ce soit.

4.2.6 Les commentaires clients sont destinés à l'usage exclusif de Booking.com et peuvent être mis à disposition sur les Plateformes mises à disposition de temps à autre par Booking.com. Booking.com conserve exclusivement la propriété de tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Commentaires Clients et à tous leurs droits de propriété intellectuelle et l'Hébergement n'est pas habilité à publier (directement ou indirectement), à commercialiser, à promouvoir, à copier, à retirer, à diriger un hyperlien/hyperlien profond vers, à intégrer, à obtenir, à utiliser, à combiner, à partager ou à utiliser les Commentaires Clients sans l'accord préalable et écrit de Booking.com.

#### 4.3 Marketing (en ligne) et publicité PPC

4.3.1 Booking.com est habilitée à promouvoir l'Hébergement en utilisant le(s) nom(s) de l'Hébergement dans le marketing en ligne, y compris le marketing par courrier électronique et/ou la publicité payable au clic (PPC). Booking.com organise des campagnes de marketing en ligne à ses frais et à sa discrétion.

4.3.2 L'Hébergement est conscient des méthodes de travail des moteurs de recherche, telles que le réseautage du contenu et le classement des URL. Booking.com convient que, si l'Hébergement prend connaissance du comportement de Plateformes de Tiers portant atteinte aux Droits de Propriété Intellectuelle de l'Hébergement, l'Hébergement en informera Booking.com par écrit avec les détails de la conduite et Booking.com mettra en œuvre tout effort commercialement raisonnable pour veiller à ce que la tierce partie concernée prenne les mesures nécessaires pour remédier à la violation.

4.3.3 L'Hébergement convient de ne pas utiliser, afficher, exploiter, inclure, utiliser, référencer ou cibler spécifiquement la marque/le logo Booking.com (y compris le nom commercial, la marque, la marque de service ou tout autre indice d'identité ou de source similaire) aux fins de comparaison des prix ou à toute autre fin (que ce soit sur la plateforme d'Hébergement ou sur une quelconque plateforme, un quelconque système ou un quelconque moteur tiers ou autre), sauf sur autorisation écrite de Booking.com. L'Hébergement n'utilisera pas ou ne créera pas (directement ou indirectement) de publicité (payable au clic) sur les sites de (méta)recherches dont la publicité (re)dirige et renvoie vers la page de destination correspondante de l'Hébergement sur les Plateformes sur lesquelles l'Hébergement est annoncé, promu et/ou inclus (pas de double portion). L'Hébergement sera habilité à enchérir ou à utiliser la marque Booking.com pour son propre marketing en ligne (PPC).

#### 4.4 Paiement Facilité

Par la présente, l'Hébergement convient, reconnaît et accepte les Directives de Paiement Facilité (et en reconnaît la réception) (définies à l'Annexe 2 et pouvant être modifiées de temps à autre avec un préavis écrit de 15 jours) pour faciliter le paiement du Tarif du Logement par le Client à l'Hébergement et le règlement de la Commission (le cas échéant).

### 5. DÉCLARATIONS ET GARANTIES

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

(i) l'Hébergement dispose de tous les droits nécessaires, du pouvoir et de l'autorisation d'utiliser, d'exploiter, de posséder (selon le cas), d'accorder des (sous-)licences, et d'amener Booking.com à mettre à disposition sur les Plateformes (a) l'hébergement approprié et (b) les Droits de Propriété Intellectuelle concernés, comme indiqué ou mentionné dans les Informations Hébergement mises à disposition sur les Plateformes ;

(ii) l'Hébergement détient et est conforme à tous les permis, licences et autres autorisations, enregistrements et exigences gouvernementaux nécessaires à la conduite, à la réalisation et à la poursuite de ses opérations et activités et à la mise à disposition de l'Hébergement sur les Plateformes pour réservation (y compris pour un séjour de courte durée) ;

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

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

(v) sauf si l'Hébergement (c'est-à-dire l'établissement) se situe dans un Pays Spécifique Non Soumis à une Clause de Parité (auquel cas la présente clause 5.1 (iii) ne s'applique pas) ou dans un Pays Soumis à une Clause de Parité Large (auquel cas la présente clause 5.1 (iii) est supprimée et remplacée par les dispositions correspondantes de l'Annexe 4), le Tarif du Logement figurant sur les Plateformes est au moins aussi intéressant que le meilleur tarif disponible pour un séjour équivalent Commercialisé en Ligne, Publié en Ligne ou autrement proposé en ligne par l'Hébergement sur son propre site Internet, et aucun meilleur tarif ne peut être obtenu par le Client via une réservation directe auprès de l'Hébergement sur son site Internet/application ; et

(vi) l'Hébergement (qui inclut, aux fins de la présente garantie, à la fois l'exploitant et le propriétaire de l'établissement) et ses (leurs) administrateurs et propriétaires (directs, indirects et ultimes (bénéficiaires)) (et leurs administrateurs) ne sont en aucun cas liés à, ne prennent nullement part à, ne sont pas impliqués dans ou associés à, ou sous le contrôle, la gestion ou

la propriété :

(a) de terroristes ou d'organisations terroristes ;

(b) de parties/personnes faisant l'objet de sanctions ; et/ou

(c) de parties/personnes qui sont (i) auteures ou (ii) ont conclu un accord de non-poursuite ou de poursuite différée dans lequel elles ont admis avoir participé à des activités liées au blanchiment d'argent, à l'évasion fiscale, la subornation, l'infraction financière, la fraude ou la corruption.

L'Hébergement notifiera immédiatement à Booking.com de tout cas avéré ou présumé de non-respect de la présente clause 5.1 (vi) ; et

(vii) l'Hébergement :

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

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

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

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

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

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

(i) elle dispose de tous les pouvoirs et de l'autorité nécessaires pour honorer et exécuter ses obligations en vertu du présent Accord ;

(ii) elle a entrepris toutes les actions d'entreprise requises pour autoriser la signature et l'exécution du présent Accord ;

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

(iv) elle se conformera à tous égards importants à toutes les lois, tous les codes, tous les règlements, toutes les ordonnances et toutes les règles gouvernementaux en vigueur dans le pays, l'État ou la municipalité où la Partie concernée est enregistrée (et concernant l'Hébergement, à la juridiction du lieu dans lequel l'établissement est implanté) en ce qui concerne les produits proposés (ou qui seront proposés) et/ou les services fournis (ou qui seront fournis) par ladite Partie.

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

5.4 Booking.com décline et exclut toute responsabilité relative à l'Hébergement liée à une panne (temporaire et/ou partielle), une coupure, une immobilisation, une interruption ou une indisponibilité des Plateformes, du Service et/ou de l'Extranet. Booking.com fournit (et l'Hébergement accepte) le Service, la Plateforme et l'Extranet « en l'état » et « selon la disponibilité » et Booking.com peut apporter des modifications à son service, la Plateforme et l'Extranet à tout moment.

## 6. INDEMNISATION ET RESPONSABILITÉ

6.1 Chaque Partie (la « **Partie Indemnissante** ») est responsable vis-à-vis de, et dédommage, indemnise et dégage l'autre Partie (ou ses administrateurs, dirigeants, employés, agents, sociétés affiliées et sous-traitants) (la « **Partie Indemnisée** ») de toute responsabilité contre et pour tout dommage direct, toute perte (à l'exclusion de toute perte de production, perte de profit, perte de revenu, perte de contrat, perte ou détérioration de clientèle ou de la réputation, perte de droit à l'indemnisation ou pertes et/ou dommages spéciaux, indirects ou consécutifs), toute responsabilité, toute obligation, tout coût, toute réclamation, des réclamations de toute nature, tout intérêt, toute pénalité, toutes procédures et dépenses judiciaires (y compris, sans s'y limiter, les honoraires et frais d'avocat raisonnables) effectivement payés, subis ou encourus par la Partie Indemnisée en vertu :

(i) d'une violation du présent Accord par la Partie Indemnissante ; ou

(ii) de toute réclamation d'un quelconque tiers fondée sur une atteinte (présumée) aux Droits de Propriété Intellectuelle du tiers concerné par la Partie Indemnissante.

6.2 L'Hébergement indemnifiera, dédommagera et dégage Booking.com (ou ses administrateurs, dirigeants, employés, agents, sociétés affiliées et sous-traitants) de toute responsabilité, tout coût, toute dépense (y compris, sans s'y limiter, les honoraires et frais raisonnables d'avocat), tout dommage, toute perte, toute obligation, toute réclamation de quelque nature qu'elle soit, tout intérêt, toute pénalité et toute poursuite judiciaire payés, subis ou encourus par Booking.com (ou ses administrateurs, dirigeants, agents, sociétés affiliées et sous-traitants) en rapport avec :

(i) toutes les réclamations faites par les Clients concernant des informations inexactes, erronées ou trompeuses sur l'Hébergement sur les Plateformes ;

(ii) toutes les réclamations faites par des Clients concernant ou liées à un séjour dans l'Hébergement, à une surréservation ou à des réservations (partiellement) annulées ou erronées, à un remboursement, à une restitution ou à une rétrofacturation du Tarif du Logement ;

(iii) sauf si l'Hébergement (c'est-à-dire l'établissement) se situe dans un Pays Spécifique Non Soumis à une Clause de Parité (auquel cas la présente clause 6.2 (iii) ne s'applique pas) ou dans un Pays Soumis à une Clause de Parité Large (auquel cas la présente clause 6.2 (iii) est supprimée et remplacée par les dispositions de l'Annexe 4), dans la mesure où des réclamations en vertu de la clause Nous Ajustons nos Tarifs concernant un tarif pour lequel Booking.com est autorisée à exiger une Partie de Tarif et de Conditions ne sont pas réglées entre le Client et l'Hébergement lors du départ du Client (par le paiement du tarif le plus bas), toutes les réclamations des Clients en vertu de la clause Nous Ajustons nos Tarifs ;

(iv) toutes les autres réclamations de Clients imputables en totalité ou en partie au risque ou au compte de l'Hébergement (y compris ses administrateurs, employés, mandataires, représentants et les locaux de l'hébergement) (y compris les réclamations liées aux services fournis ou à leur absence, ou à un produit proposé par l'Hébergement) ou résultant d'un acte délictueux, d'une fraude, d'une faute intentionnelle, d'une négligence ou d'une violation du contrat (y compris la Réservation de Client) par ou imputable à l'Hébergement (y compris ses administrateurs, employés, mandataires, représentants et les locaux de l'Hébergement) à l'égard d'un Client ou de ses établissements ;

(v) toutes les réclamations (y compris les coûts, les frais, les intérêts, les amendes et les autres dettes) vis-à-vis de Booking.com ou encourus par celle-ci concernant ou résultant (1) du défaut d'accomplissement, dans les temps, de manière correcte et exacte, de la part de l'Hébergement (a) d'un enregistrement auprès des autorités fiscales compétentes ; ou (b) du paiement, de la perception, du versement ou de la retenue des taxes, frais et redevances (supplémentaires) applicables perçus ou basés sur les services, ou d'autres frais imposés aux présentes dans le pays concerné (y compris le Tarif du Logement (et les autres montants perçus ou traités en vertu du présent Accord) et les paiements de commissions) ; ou (2) des créances fiscales et des obligations infligées ou attribuées à Booking.com pour des taxes dont l'Hébergement est responsable, ou pour lesquelles l'obligation de payer, de percevoir, de retenir et de verser est imposée, par la loi, à Booking.com pour, au nom de ou à la place de l'Hébergement ;

(vi) (1) toutes les réclamations (présumées) pécuniaires ou non, formulées par les Clients en vertu de, découlant de ou en rapport avec (la législation nationale transposant, associée à ou de nature similaire à) la DVF ; et (2) toutes les obligations dont Booking.com dispose, ou estime disposer de manière raisonnable, en application de (la législation nationale transposant, associée à ou de nature similaire à) la DVF ; et

(vii) toutes les réclamations (présumées) pécuniaires ou non, formulées par des tiers en rapport avec les représentations, les garanties et les obligations de l'Hébergement découlant de l'Annexe 1.

6.3 Sauf disposition contraire prévue dans le présent Accord, la responsabilité maximale d'une Partie à l'égard de toute autre partie pour toutes les réclamations formulées à son encontre dans le cadre du présent Accord ou en relation avec celui-ci au cours d'une année n'excédera pas la commission totale reçue ou payée par ladite Partie dans l'année précédente ou 100 000 EUR (en choisissant le montant le plus élevé), sauf en cas d'acte délictueux, de fraude, de faute intentionnelle, de négligence grave, de non-divulgaration délibérée ou de tromperie délibérée de la part de la Partie responsable (c'est-à-dire la Partie Indemnissante), auquel cas, la limitation de responsabilité ne s'applique pas à cette partie responsable. Les parties conviennent et reconnaissent qu'aucune des limitations de responsabilité énoncées à la clause 6 ne s'appliquera à une quelconque indemnisation relative aux réclamations de tiers (par exemple, les réclamations de Clients décrites à la clause 6.2) ou aux responsabilités de tiers.

6.4 En cas de réclamation de tiers, les Parties agiront de bonne foi et déploieront tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour se consulter, coopérer et s'assister mutuellement dans la défense et/ou le règlement de ladite réclamation, la Partie Indemnissante sera en droit de prendre en charge une réclamation et d'assumer la défense (en concertation et accord avec la Partie Indemnisée et dans le respect des intérêts des deux Parties), et aucune Partie ne fera d'aveu, ne déposera de document, n'autorisera l'enregistrement de tout jugement ou ne viendra à un compromis ou à un règlement sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie (qui ne sera pas, de manière déraisonnable, retenu, retardé ou donné sous condition).

6.5 Une Partie ne sera en aucun cas responsable envers une autre Partie de dommages ou de pertes indirects, spéciaux, punitifs, accessoires ou consécutifs, notamment une perte de production, une perte de profit, une perte de revenus, une perte de contrat, une perte ou une détérioration de clientèle ou de la réputation, une perte de droit à une indemnisation, que ces dommages soient (supposés être) le résultat d'une rupture de contrat, d'un acte délictueux ou autre (même si elles sont informées de la possibilité de tels dommages ou pertes). La renonciation et le désistement desdits dommages et pertes sont établis par le présent Accord.

6.6 Chaque Partie reconnaît que les recours en justice peuvent être inadéquats pour protéger l'autre partie contre toute violation du présent Accord et sans préjudice de tout autre droit et recours dont dispose l'autre partie, toute autre partie aura droit à une mesure injonctive et à une prestation spécifique.

## 7. DURÉE, RÉSILIATION ET SUSPENSION

7.1 Sauf accord contraire, le présent Accord commence à la date des présentes pour une durée indéterminée. Chaque Partie peut résilier le présent Accord à tout moment et pour quelque motif que ce soit, par notification écrite à l'autre Partie, dans le respect du délai de préavis de 14 jours.

7.2 Chaque Partie peut résilier le présent Accord avec effet immédiat en cas (i) d'obligation juridique ou réglementaire ; (ii) d'impératif en vertu de la législation en vigueur ; (iii) de manquements répétés au présent Accord ; ou (iv) de manquements graves notamment la publication d'un contenu inapproprié ou illégal, des cas de fraude ou d'une violation de données.

7.3 Sans préjudice aux clauses 7.1 et 7.2 et par le biais d'une notification écrite motivée, Booking.com peut (i) restreindre ou suspendre (tout ou une partie de ses obligations, ententes et engagements en vertu de) le présent Accord avec effet immédiat ; et/ou (ii) résilier le présent Accord (et Booking.com peut fermer sa Plateforme à l'Hébergement) dans le respect d'un délai de préavis de 30 jours calendaires, en cas de :

(a) violation (raisonnablement anticipée ou présumée) de la part de l'Hébergement d'une quelconque disposition du présent Accord ;

(b) (dépôt ou présentation d'une demande de) faillite, insolvabilité ou suspension de paiement (ou action ou événement similaire) à l'égard de l'Hébergement ; ou

(c) tout événement ou toute situation ci-après (raisonnablement anticipé(e) ou présumé(e)) :

(i) défaut de paiement concernant une facture, un avis de débit ou des frais en faveur de Booking.com à la date d'échéance ;

(ii) tentative malveillante de non-paiement et/ou de réduction du montant de la Commission ;

(iii) fourniture d'informations inexactes, obsolètes, incomplètes, incorrectes, trompeuses ou frauduleuses de la part de l'Hébergement, y compris la publication d'Informations Hébergement d'une telle nature sur l'Extranet ;

(iv) non-acceptation d'une réservation au prix convenu et/ou selon les conditions mentionnées sur une réservation ou non-respect du tarif convenu et/ou des conditions fixées vis-à-vis d'une réservation ;

(v) imposition de montants trop élevés par l'Hébergement envers un Client ;

(vi) utilisation abusive de la part de l'Hébergement des informations (de carte de crédit) du Client de quelque façon que ce soit (ex : débit d'une carte de crédit avant l'arrivée et sans l'accord préalable du Client) ou fuite de données ;

(vii) plainte grave déposée par un ou plusieurs Clients, ou par un tiers ;

(viii) classements ou commentaires défavorables à répétition ;

(ix) modification ou tentative de modification (directe ou indirecte) de la part de l'Hébergement d'une réservation ou du fonctionnement de la Plateforme (ex : modification des commentaires clients) ;

(x) tout problème de sécurité, de confidentialité ou de santé, ou de problèmes relatifs à l'Hébergement ou à ses installations (l'Hébergement délivrera, à ses frais et à la première demande de Booking.com, les permis, licences, certificats ou déclarations pertinents délivrés par un expert indépendant prouvant et assurant sa conformité aux lois et à la législation applicable (sur la protection de la vie privée, la sécurité et la santé)) ;

(xi) résiliation d'un contrat de la part de l'Hébergement (y compris d'une partie détenant ou contrôlant (directement ou indirectement) l'Hébergement, ou détenue ou contrôlée (directement ou indirectement) par l'Hébergement) avec une des filiales du groupe de Booking.com (a) sans preuve ; et/ou (b) pour des raisons pratiques ;

(xii) toute filiale du groupe de Booking.com peut légalement résilier un contrat pour un motif valable vis-à-vis dudit Hébergement (y compris d'une partie détenant ou contrôlant (directement ou indirectement) l'Hébergement, ou détenue ou contrôlée (directement ou indirectement) par l'Hébergement) ;

(xiii) toute violation de contrat de (y compris tout acte ou cas de manquement à ou de défaut d'accomplissement d'une obligation en vertu de) tout autre accord conclu entre Booking.com d'une part et l'Hébergement (ou toute partie qui possède ou contrôle (directement/indirectement), est contrôlée par ou sous contrôle commun avec l'Hébergement) d'autre part ;

(xiv) comportement de l'Hébergement incompatible avec le modèle commercial mondial de Booking.com, sa technologie ou ses Politiques ;

(xv) nécessité, raisonnablement déterminée par Booking.com, de prendre des mesures pour, entre autres, protéger la

sécurité personnelle ou des biens de Booking.com, des Clients ou de tiers et empêcher un comportement (physique ou non) inapproprié, illicite ou non-déontologique et/ou des agissements de mauvaise foi, des actes de fraude ou toute autre activité inacceptable ;

(xvi) toute violation par l'Hébergement de l'une de ses déclarations dans les clauses 5.1(vi), 5.1(vii), 5.2(iv) et 11.10 ou ses obligations énoncées aux clauses 11.7 et 11.8 raisonnablement déterminée par Booking.com ; et

(xvii) toute incapacité par l'Hébergement de fournir à Booking.com les informations, documents ou toute autre preuve raisonnablement et ponctuellement demandés par Booking.com dans le cadre de ses procédures de diligence raisonnable (y compris, pour éviter toute ambiguïté, les procédures de diligence raisonnable visant à assurer la conformité de Booking.com avec les exigences relatives à la lutte contre la corruption, aux sanctions, à la lutte contre l'évasion fiscale/la facilitation de l'évasion fiscale et la lutte contre l'infraction financière).

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

7.5 En cas de résiliation et sauf stipulation contraire, le présent Accord prend fin de manière absolue et entière vis-à-vis de la Partie qui résilie, et cesse de produire ses effets sans porter préjudice aux droits et aux recours de l'autre Partie en ce qui concerne une indemnisation ou une violation par l'autre Partie (celle qui résilie) du présent Accord. Les clauses 2.4, 6, 7.6, 8, 9 et 10 (et les autres clauses qui, par nature, demeurent en vigueur après la résiliation) demeureront toutes en vigueur après la résiliation.

7.6 En cas de « changement de propriétaire » concernant la propriété ou l'exploitation de l'établissement (y compris toute cession, transfert, novation du présent Accord), l'Hébergement accepte et reconnaît que le nouveau propriétaire/exploitant sera autorisé à utiliser les Informations Hébergement mises à disposition ou utilisées par l'Hébergement avant le changement de propriétaire (y compris les Commentaires Clients) et ont accès aux données pertinentes (financières et opérationnelles) de performance, de gestion (et de clientèle) et l'Hébergement sera et restera, en tout état de cause, responsable de toutes les obligations, réclamations et responsabilités liées à la période ou accumulées avant le changement de propriétaire.

## 8. RÉSERVATIONS ET ENREGISTREMENTS

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

8.2 À la première demande de Booking.com, l'Hébergement coopérera pleinement et aidera pleinement Booking.com (et divulguera toutes les informations raisonnablement demandées) en vue de l'identification du propriétaire (ultime), du gestionnaire et/ou du responsable de l'Hébergement.

8.3 Booking.com ainsi que ses conseillers et représentants autorisés peuvent vérifier au moyen d'un audit la conformité de l'Hébergement avec les conditions du présent Accord, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'exactitude de toute facture Client proposée en vertu du présent Accord. L'Hébergement apporte son concours en temps voulu à Booking.com ou ses conseillers ou représentants autorisés dans la réalisation d'un tel audit, et en particulier, accorde à Booking.com un accès raisonnable à l'ensemble des réservations, des dossiers, des locaux et du personnel pertinents et à toute autre information pertinente pour l'exécution du présent Accord par l'Hébergement, et dans tous les cas sans frais pour Booking.com. Si les frais engagés par Booking.com pour la réalisation de l'audit dépassent le coût d'un audit ordinaire, Booking.com se réserve le droit de faire supporter les coûts supplémentaires de l'audit à l'Hébergement.

## 9. CONFIDENTIALITÉ ET PARTAGE D'INFORMATIONS

9.1 Les Parties comprennent et conviennent que, dans le cadre de la mise en œuvre du présent Accord, chaque Partie peut avoir accès à, ou être exposée, directement ou indirectement, aux informations confidentielles de l'autre partie (les « **Informations Confidentielles** »). Les Informations Confidentielles comprennent les Informations Client, le volume des transactions, les plans marketing et commerciaux, les informations commerciales, financières, techniques, opérationnelles et toute autre information non publique qu'une partie divulgateur désigne comme étant privées ou confidentielles ou dont une partie réceptrice devrait raisonnablement savoir qu'elles doivent être traitées comme privées et confidentielles.

9.2 Sauf stipulation contraire dans la présente clause 9, chaque Partie convient que : (a) toutes les Informations Confidentielles resteront la propriété exclusive de la partie divulgateur et la partie destinataire n'utilisera aucune Information Confidentielle à quelque fin que ce soit, sauf dans le cadre du présent Accord ; (b) elle maintiendra et utilisera des méthodes

prudentes pour que ses employés, ses dirigeants, ses représentants, ses parties contractantes et ses agents (les « **Personnes Autorisées** ») maintiennent la confidentialité et le secret des Informations Confidentielles ; (c) elle ne divulguera des Informations Confidentielles qu'aux Personnes Autorisées qui ont besoin de connaître lesdites informations dans le cadre du présent Accord ; (d) elle s'interdit de copier, publier, divulguer à des tiers ou d'utiliser (autrement que conformément aux conditions des présentes) les Informations Confidentielles, et elle utilisera des méthodes prudentes pour s'assurer que les Personnes Autorisées fassent de même ; et (e) elle retournera ou détruira toutes les (copies (papier et numériques) des) Informations Confidentielles sur demande écrite de l'autre Partie.

9.3 Nonobstant ce qui précède, (a) les Informations Confidentielles ne comprendront pas certaines informations dans la mesure où elles (i) font ou deviennent partie intégrante du domaine public sans acte ou omission de la part de la Partie destinataire, (ii) étaient possédées par la Partie destinataire avant la date du présent Accord, (iii) sont divulguées à la Partie destinataire par un tiers n'ayant aucune obligation de confidentialité à cet égard, ou (iv) doivent être divulguées conformément à la loi, à une ordonnance d'un tribunal, à une assignation à comparaître ou à une décision gouvernementale, et (b) rien dans le présent Accord n'empêchera, ne limitera ou ne restreindra la divulgation par une Partie du présent Accord ou de toute autre Information Confidentielle de manière confidentielle à une société affiliée (du groupe). Pour éviter toute ambiguïté, Booking.com est habilitée à divulguer toute information concernant l'Hébergement et les employés, agents, représentants et membres du personnel de l'Hébergement à toute société du Groupe conformément à sa Charte de confidentialité applicable aux Partenaires commerciaux. Ces informations peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, des Informations Confidentielles et des informations sur l'exécution du présent Accord par l'Hébergement notamment sa conformité avec les Politiques.

## **10. RÉOLUTION DE LITIGES**

### **10.1 Loi applicable et instances compétentes**

Sauf indication contraire dans le présent Accord, le présent Accord sera exclusivement régi et interprété conformément au droit des Pays-Bas. Sauf indication contraire dans le présent Accord, tout litige né ou en relation avec ledit Accord doit être exclusivement soumis à et géré par la juridiction compétente à Amsterdam, aux Pays-Bas.

### **10.2 Dispositif interne de gestion des plaintes**

Booking.com dispose de son propre système de gestion des plaintes. L'Hébergement peut, selon la nature de la plainte, accéder à ce système via (a) l'Extranet ; (b) le centre d'aide aux partenaires ; (c) le Service Clients de Booking.com ; (d) le département financier ; ou (e) le cas échéant, son représentant de Compte. De plus amples informations, y compris des instructions pour le dépôt d'une plainte, sont disponibles sur l'Extranet ainsi que sur le centre d'aide aux partenaires ([partner.booking.com](http://partner.booking.com)).

### **10.3 Médiation**

10.3.1 Booking.com privilégie la résolution des désaccords et des litiges avec l'Hébergement via son système de gestion interne des plaintes, énoncé dans la clause 10.2, puisque ce dernier constitue la solution la plus rapide et économique pour les deux Parties. Sans préjudice des clauses 10.1 et 10.2, Booking.com s'engage à tenter de résoudre ses litiges avec les Hébergements, y compris ceux qui ne peuvent pas être traités via son système de gestion interne des plaintes, via une médiation devant Mme Scheepbouwer ou Mme Van Thiel-Wortmann de Reuling Schutte, ou tout autre médiateur associé aux bureaux de ces dernières et dont il peut être fait mention de temps à autre.

10.3.2 La médiation se déroulera en anglais (conformément à la clause 11.7).

10.3.3 La médiation doit être menée à distance, à l'aide de technologies appropriées en matière de communication.

10.3.4 Booking.com assumera une part raisonnable du coût total de la médiation. Une telle part représente 50 % des coûts totaux. Les Parties peuvent convenir d'une répartition adaptée des coûts, éventuellement suggéré par le médiateur.

10.3.5 Au début de la médiation, Booking.com et l'Hébergement concluront une convention à cet égard. Le médiateur se chargera de la rédaction de ladite convention.

10.3.6 Nonobstant le caractère volontaire de la médiation, Booking.com et l'Hébergement participeront en toute bonne foi à la médiation.

## **11. CONFORMITÉ ET DISPOSITIONS DIVERSES**

11.1 Aucune partie ne sera habilitée à céder, à transférer, à grever l'un(e) quelconque de ses droits et/ou de ses obligations découlant du présent Accord sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, à condition que Booking.com puisse céder, transférer, grever l'un(e) quelconque de ses droits et/ou de ses obligations en vertu du présent Accord (en tout ou en partie ou périodiquement) envers une société affiliée sans le consentement écrit préalable de l'Hébergement. Nonobstant toute disposition contraire, aucune cession, novation ou aucun transfert de la part de l'Hébergement ne dégagera le cédant de ses obligations en vertu de l'Accord.

11.2 Tous les avis et toutes les communications seront en anglais, par écrit ou en ligne, et envoyés par télécopie, e-mail ou service de messagerie express nationalement reconnu, au numéro de télécopieur ou à l'adresse indiqués dans l'Accord ou

dans la Boîte de réception Extranet (Notes/Actions) selon les disponibilités de l'Hébergement.

11.3 Le présent Accord (y compris les programmes, les annexes, les appendices et les Politiques qui en font partie intégrante) constitue l'accord intégral et la compréhension des Parties quant à son objet, et remplace et annule tous les accords, arrangements, offres ((non) contraignantes), engagements ou déclarations antérieurs concernant cet objet (y compris vis-à-vis de l'Hébergement). Les Parties ne peuvent en aucun cas tirer des droits ou obligations des notes explicatives incluses dans le présent Accord.

11.4 En cas de conflit entre les présentes Conditions et l'Annexe applicable, cette dernière prévaudra. Si une disposition du présent Accord est ou devient invalide ou sans effet, les Parties demeurent liées par toutes les autres dispositions des présentes. Dans ce cas, les Parties remplaceront la disposition invalide ou non contraignante par des dispositions valides et contraignantes ayant, dans toute la mesure du possible, un effet semblable à celui de la disposition invalide ou non contraignante, compte tenu du contenu et de la finalité du présent Accord.

11.5 Rien dans le présent Accord n'empêche ou ne limite Booking.com dans l'exercice de son droit à déférer ou initier toute action ou procédure, ou bien à demander une mesure injonctive provisoire ou une action en exécution (spécifique) devant ou par tout tribunal compétent auprès duquel l'Hébergement est établi ou enregistré en vertu des lois de la juridiction compétente où l'Hébergement est établi ou enregistré, et à cet effet, l'Hébergement renonce à son droit de revendiquer toute autre juridiction ou loi applicable à laquelle il pourrait avoir droit.

11.6 La version anglaise originale des présentes Conditions peut avoir été traduite dans d'autres langues. La version traduite des Conditions anglaises est une traduction de courtoisie et de bureau uniquement et l'Hébergement ne peut tirer aucun droit de la version traduite. En cas de litige concernant le contenu ou l'interprétation des présentes conditions générales du présent Accord ou en cas de conflit, d'ambiguïté, d'incohérence ou de divergence entre la version anglaise et toute autre version linguistique des présentes Conditions, la version anglaise prévaudra, s'appliquera, sera contraignante et définitive. La version anglaise sera utilisée pour toute procédure juridique, y compris dans le cadre du système de gestion interne des plaintes et au cours des médiations (clauses 10.2 et 10.3). La version anglaise est disponible sur le site Internet suivant : <https://admin.booking.com/hotelreg/terms-and-conditions.html?cc1=nl&lang=en> et vous sera envoyée sur demande écrite.

11.7 L'Hébergement est tenu de respecter les normes et principes indiqués dans les Politiques, notamment concernant la participation à des formations à la demande raisonnable de Booking.com ou autrement la confirmation explicite de son adhésion aux Politiques.

11.8 En ce qui concerne (ou en guise de récompense pour) la conclusion, la délivrance, l'apposition du sceau, l'enregistrement et le dépôt du présent Accord et/ou l'exécution, la réalisation ou la prestation au titre du présent Accord et/ou des présentes Conditions ou conformément à ceux-ci, l'une ou l'autre des Parties (y compris ses employés, administrateurs, dirigeants, agents ou autres représentants)

i. s'interdit, de manière directe ou indirecte :

de proposer, de promettre ou de donner à un tiers (y compris à un fonctionnaire ou à un responsable, représentant ou candidat d'un parti politique),

de demander, d'accepter ou de se faire promettre pour soi-même ou une autre partie, un cadeau, un paiement, une récompense, une contrepartie ou un avantage de quelque nature que ce soit qui pourrait être interprété comme un acte de corruption ou une pratique illégale ;

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

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

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

ii. respecte la législation des États-Unis sur les pratiques de corruption à l'étranger (Foreign Corrupt Practices Act), la loi du Royaume-Uni relative à la corruption (Bribery Act) de 2010, la loi du Royaume-Uni sur la criminalité financière (Criminal Finances Act) de 2017 et l'ensemble des autres lois et règlements applicables en matière de lutte contre la corruption, contre l'évasion fiscale et la facilitation de l'évasion fiscale et l'infraction financière dans les pays où une telle partie exerce une activité (« réglementation contre la corruption, l'évasion fiscale et la facilitation de l'évasion fiscale et l'infraction financière ») ;

iii. met en place et gère ses propres conditions et procédures afin de garantir le respect de la réglementation applicable contre la corruption, les sanctions, l'évasion fiscale et la facilitation de l'évasion fiscale, l'infraction financière et les fait respecter lorsqu'il y a lieu ; et

iv. dispense une formation adéquate à son personnel sur la conformité avec les procédures, conditions et exigences relatives à la lutte contre la corruption, aux sanctions et à la lutte contre l'évasion fiscale/la facilitation de l'évasion fiscale et l'infraction financière.

L'Hébergement notifiera immédiatement Booking.com en cas de violation avérée ou suspectée (du fait de l'Hébergement ou de l'un de ses employés, administrateurs, dirigeants, agents ou tout autre représentant) de la présente clause 11.8.

11.9 L'Accord peut être conclu en ligne ou en signant un exemplaire distinct ou par copie pdf ou fax, chacune de ces copies étant considérée comme un original, valide et contraignant. L'Accord n'entre en vigueur et prend effet qu'après confirmation écrite de l'acceptation et de l'approbation de l'Hébergement par Booking.com. En vous enregistrant et en vous inscrivant au programme de partenariat Booking.com en tant que partenaire d'hébergement, l'Hébergement convient, reconnaît et accepte les conditions générales du présent Accord. L'Accord n'a pas besoin de sceau ni de cachet pour le rendre valide, contraignant et exécutoire.

11.10 En raison des lois et textes législatifs en vigueur sur la lutte contre le blanchiment d'argent, la corruption, le financement du terrorisme, l'évasion fiscale et toute autre infraction financière, il est interdit à Booking.com de mettre à disposition le Service et d'accepter des paiements ou d'effectuer, de traiter ou de faciliter le paiement sur un compte bancaire (le «**Compte Bancaire**») qui n'est pas lié au pays dans lequel se trouve l'Hébergement (c'est-à-dire l'entité juridique) et (dans tous les cas) dans la mesure où l'une des garanties suivantes est fautive. L'Hébergement déclare et garantit par les présentes que (nonobstant le pays du Compte Bancaire) :

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

(ii) il est le titulaire du Compte Bancaire ;

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

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

L'Hébergement notifiera immédiatement à Booking.com tout cas avéré ou présumé de non-respect de la présente clause 11.10.

L'Hébergement accepte par les présentes de dédommager et d'indemniser intégralement Booking.com B.V pour tous les dommages, pertes, réclamations, sanctions, amendes, frais et dépenses subis, versés ou encourus par Booking.com B.V (ou l'une de ses sociétés de groupe affiliées (y compris l'un de ses/leurs administrateurs, dirigeants, employés, agents ou représentants)) pour toute (menace ou allégation de) réclamation (y compris une sanction) émanant de tout(e) gouvernement, autorité, organisation, société, parti ou personne dont le paiement sur, par ou à partir du Compte Bancaire est illégal ou constitue une violation de toutes lois, tous règlements, codes ou textes législatifs en vigueur (sur la lutte contre la corruption/le blanchiment d'argent/l'évasion fiscale/le financement du terrorisme).

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

11.12 Booking.com peut de temps à autre mettre à jour et adapter les Conditions Générales de Prestation (y compris les Annexes), sous réserve d'une communication préalable (par exemple, un e-mail ou une notification du système) à l'Hébergement en respectant un délai de préavis de 15 jours (durant lequel l'Hébergement peut résilier l'Accord). Toute version mise à jour ou adaptée doit remplacer et se substituer à la version existante (actuelle) avec l'effet défini dans l'avis de mise à jour/remplacement.

## Annexe 1

# DIRECTIVES SUR LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES ET LA MESSAGERIE

Ces directives en matière de confidentialité des données et de messagerie (les « Directives ») énoncent les conditions en vertu desquelles Booking.com fournit son service au profit des Hébergements. En utilisant les services de Booking.com, l'Hébergement reconnaît les Directives suivantes et accepte de s'y conformer.

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

1.1 Ces Directives font partie intégrante de l'accord entre l'Hébergement et Booking.com (y compris toute condition générale



de prestation applicable (« CGP ») et collectivement avec l'accord-cadre, l'« Accord »)) et doivent être lues en conjonction avec celui-ci. Sauf disposition contraire dans les présentes, les conditions générales de l'Accord restent inchangées et pleinement en vigueur. En cas de conflit entre la présente Directive et l'Accord, les conditions des Directives prévaudront. L'Hébergement sait que les services en ligne de Booking.com sont exploités par Booking.com B.V. situé à Amsterdam, aux Pays-Bas. Lorsque la partie contractante de l'Hébergement est une filiale de Booking.com (plutôt que de Booking.com B.V.), toute référence à Booking.com dans ce qui suit se réfère également à la filiale concernée de Booking.com B.V. selon le cas.

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

## 2. CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

2.1 Chaque partie prendra les mesures raisonnables pour protéger les données personnelles (c'est-à-dire les informations concernant une personne physique identifiée ou identifiable) traitées dans le cadre de l'Accord contre la perte, ainsi que l'accès, l'utilisation, la suppression et la divulgation non autorisés ; et, conformément aux lois en vigueur, traiter les données personnelles de manière à garantir la confidentialité et la sécurité appropriées des données personnelles.

2.2 Le Fournisseur de Voyage reconnaît qu'il est responsable du traitement et de la sécurité des données personnelles qu'il détient et traite dans le cadre de l'Accord et Booking.com reconnaît qu'il est responsable du traitement et de la sécurité des données personnelles qu'il traite dans le cadre de l'Accord. Le Fournisseur de Voyage ne fournira des données personnelles à Booking.com que si cette divulgation est autorisée par les lois en vigueur. Booking.com doit être le Gestionnaire de données (c'est-à-dire qu'il détermine les objectifs et les moyens du traitement de données) pour toutes les données personnelles qu'il traite. L'Hébergement deviendra le Gestionnaire des données à la réception des données personnelles, directement ou indirectement, par l'intermédiaire d'un partenaire de connectivité. Sauf disposition contraire, les partenaires de connectivité traitent des données personnelles pour le compte d'un Hébergement. Chaque Partie est seule responsable du traitement des données personnelles par elle-même ou en son nom, conformément aux lois en vigueur en matière de protection des données. Les Parties doivent, si les lois en vigueur l'imposent, coopérer de bonne foi et fournir une aide lorsque les personnes concernées souhaitent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement ou de portabilité, ou en cas de demandes des autorités compétentes visant à démontrer le respect des obligations applicables à la Partie.

2.3 Dans la mesure où Booking.com traite des données personnelles qui ne sont pas des données Clients en rapport avec l'Accord, ces données personnelles seront traitées par Booking.com conformément à la Déclaration de confidentialité de Booking.com applicable aux Fournisseurs de Voyage, disponible à l'adresse [www.booking.com](http://www.booking.com). Le Fournisseur de Voyage garantit qu'il a, conformément aux lois en vigueur, dûment et diligemment informé (et conformément aux lois applicables, obtenu le consentement de) ses membres du personnel, mandataires, représentants et d'autres membres du traitement de leurs données personnelles par Booking.com et du transfert transfrontalier de leurs données personnelles vers des pays ne prévoyant pas une protection adéquate des droits des personnes concernées.

2.4 Le Fournisseur de Voyage traitera les données personnelles que le Fournisseur de Voyage a reçues de Booking.com dans le cadre des Services en vertu de l'Accord uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour exécuter les services de réservation demandés, ou dans les conditions convenues par écrit entre les Parties, conformément à la loi en vigueur, y compris (le cas échéant) le Règlement général (UE) 2016/679 de l'UE sur la protection des données et/ou la directive 2002/58/CE (chacun tel que modifié ou remplacé par des actes juridiques ultérieurs) ou si le Fournisseur de Voyage a obtenu le consentement exprès du Client à toute autre utilisation des données personnelles du Client.

2.5 Si le Fournisseur de Voyage informe ou a l'intention d'informer les Clients ou d'autres parties (par exemple, les autorités compétentes en matière de protection des données et/ou gouvernementales) d'une violation de données (tout incident découvert ou présumé ayant pour résultat une destruction accidentelle, illégale ou non autorisée, une perte, une modification, un accès, une divulgation ou l'utilisation de données personnelles) impliquant des données personnelles reçues par le Fournisseur de Voyage de Booking.com, et que la notification fait référence à Booking.com, le Fournisseur de Voyage doit d'abord, dans la mesure où la loi le permet, rédiger une notification et la correspondance associée à Booking.com et coopérer raisonnablement avec Booking.com pour finaliser cette notification, la correspondance et toute autre communication qui peuvent en résulter avec les Clients ou les autorités. Le Fournisseur de Voyage reconnaît que Booking.com se réserve le droit d'informer volontairement ses utilisateurs de toute violation de ces données. Afin d'éviter toute ambiguïté, l'Hébergement ne doit pas notifier les Clients ou d'autres parties d'une violation de données impliquant des données personnelles que Booking.com héberge sur l'Extranet (défini au point 4.2) sans l'autorisation écrite préalable de Booking.com.

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

2.7 Si la partie contractante avec Booking.com B.V. ne traite pas (uniquement) directement les données personnelles des Clients sous son contrôle (par exemple, comme cela peut être le cas pour les chaînes, les sociétés de gestion immobilière,

etc.), la présente clause 2 doit être lue comme s'appliquant à l'Hébergement ou les Partenaires d'Hébergement traitant en dernier lieu les données personnelles des Clients. Dans ce cas, la partie contractante et/ou l'Hébergement et/ou le Partenaire d'Hébergement peuvent être considérés comme les (seuls) gestionnaires des données Clients traitées dans le cadre de l'Accord, comme déterminé par l'Hébergement (entité et/ou établissement signataire) et/ou les Partenaires d'Hébergement.

### 3. OUTILS DE MESSAGERIE

Booking.com peut, de temps à autre et dans le cadre de son service au profit du Client et de l'Hébergement, faciliter la communication entre ces derniers (le « Service de Messagerie ») à l'aide de ses outils. Booking.com traitera les communications envoyées via le Service de Messagerie (les « Communications ») conformément à la Charte de confidentialité et informations sur les cookies qui s'applique aux Hébergements, disponible sur [www.booking.com](http://www.booking.com). Par les présentes, l'Hébergement accepte de manière irrévocable et inconditionnelle le traitement des Communications par Booking.com et y consent (y compris tout(e) traitement, stockage, réception, accès, aperçu et filtrage des communications par Booking.com) et déclare avoir dûment et diligemment informé les employés, agents, représentants, membres du personnel et d'autres membres de l'Hébergement (et conformément aux lois en vigueur, obtenu le consentement de ceux-ci) pour/lors de l'utilisation du Service de Messagerie pour ou au nom de l'Hébergement (y compris le traitement, la réception, l'aperçu, le stockage, le filtrage et l'accès à ces communications par Booking.com).

### 4. UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE DE BOOKING.COM

4.1 Nonobstant toute disposition contraire de l'Accord, l'Hébergement accepte de se conformer et de faire en sorte que des personnes agissant en son nom se conforment aux Conditions d'Utilisation des comptes de partenaires commerciaux de Booking.com, telles qu'elles sont disponibles à l'adresse [www.booking.com](http://www.booking.com).

4.2 Booking.com peut proposer un service d'extranet à l'Hébergement (l'« Extranet »). L'Hébergement doit protéger et conserver l'identifiant et le mot de passe utilisateur de manière confidentielle et sécurisée, et ne doit pas divulguer l'identifiant et le mot de passe utilisateur à des personnes autres que celles ayant besoin d'accéder à l'Extranet pour s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles. L'Hébergement doit, dans les plus brefs délais et sous 24 heures, informer Booking.com à l'adresse <https://report.booking.com> de toute infraction réelle ou présumée à la sécurité ou à la confidentialité impliquant l'identifiant et le mot de passe utilisateur utilisés pour accéder à l'Extranet de Booking.com.

4.3 L'Hébergement convient de ne pas utiliser le Service de Messagerie pour envoyer des communications électroniques non sollicitées à une personne. L'Hébergement dédommagera entièrement Booking.com pour toute réclamation de tiers ou amende résultant de son utilisation illicite ou non autorisée du Service de Messagerie à ses propres fins.

### 5. SÉCURITÉ DE LA CARTE DE PAIEMENT

Dans la mesure où l'Hébergement traite les informations de carte de paiement obtenues par l'Hébergement via les services de réservation de Booking.com, l'Hébergement est tenu de se conformer et de faire en sorte que ses fournisseurs de services se conforment en permanence aux exigences, aux critères de conformité et aux processus de validation énoncés dans la Norme de Sécurité des Données de l'Industrie des Cartes de Paiement (PCI) actuelle émise par les principales sociétés de carte de crédit.

## Annexe 2A

# CONDITIONS DU PAIEMENT FACILITÉ , À L'EXCEPTION DES CAS SOUMIS À L'ANNEXE 2B OU 2C

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

1.1 Cette Annexe 2A fait partie intégrante de l'accord-cadre (y compris toute condition générale de prestation applicable (« CGP » et collectivement avec l'accord-cadre, l'« Accord »)) et doit être lue en conjonction avec celui-ci. Sauf disposition contraire dans cette Annexe 2A, les conditions générales de l'Accord restent inchangées et pleinement en vigueur.

1.2 Sauf indication contraire dans cette Annexe 2A, les termes en majuscules doivent être entendus tels que définis dans l'Accord. Sauf indication contraire, les clauses auxquelles il est fait référence dans l'Annexe 2A sont celles figurant dans cette même Annexe.

## 2. PAIEMENT FACILITÉ

2.1 L'Hébergement accepte et reconnaît que Booking.com peut de façon ponctuelle et dans certains pays faciliter certains modes de paiement pour le paiement (prépaiement/acompte) du Tarif du Logement (tel que défini ci-dessous) par les Clients à l'Hébergement en vertu duquel (selon la disponibilité) un virement bancaire, un paiement par carte de crédit ou un autre type de paiement en ligne peut être effectué et traité au nom et pour le compte de l'Hébergement (le « Paiement Facilité »). Booking.com peut ponctuellement faire appel à un tiers pour faciliter et traiter le paiement (le « Processeur de Paiement » ou le « Fournisseur de Services de Paiement »). Booking.com emploie des Fournisseurs de Services de Paiement aux fins de recueillir les paiements auprès des Clients et de transférer les fonds vers les Hébergements et de procéder au règlement. Tout paiement effectué par un Client à Booking.com (ou son Fournisseur de Services de Paiement),

agissant en qualité de représentant de l'Hébergement, doit être conforme et entraîner l'acquittement du montant correspondant sur la dette du Client envers l'Hébergement. Dans la mesure permise par la loi, les Parties conviennent que, pour chaque transaction de paiement traitée pour ou pour le compte de l'Hébergement, Booking.com peut facturer (réciproquement) ou demander une compensation à l'Hébergement pour ses coûts et dépenses (y compris les frais, les coûts et autres montants facturés par ses Processeurs de Paiement, banques ou sociétés de carte de crédit pour une telle transaction), plus les taxes (le cas échéant), pour et en rapport avec le service de Paiement Facilité et avec les transactions de paiement sous-jacentes. Le paiement sera dû conformément aux termes de la facture. Dans le cas où Booking.com (par l'intermédiaire du Fournisseur de Services de Paiement) ne reverse pas ces montants à l'Hébergement, ce dernier pourra faire valoir son droit de recours uniquement contre Booking.com et non directement contre le Client. L'Hébergement accepte et reconnaît que si Booking.com utilise le Tarif du Logement recueilli auprès d'un Client (en tant que représentant à mandat restreint de l'Hébergement) en vertu de la clause 2.3 pour régler et payer tout montant d'une Commission dû et en souffrance de l'Hébergement, ce dernier doit néanmoins reverser un montant égal au montant total de la taxe perçue dans le cadre du Tarif du Logement à la ou aux juridiction(s) appropriée(s).

2.2 L'Hébergement reconnaît et accepte que pour chaque réservation, le montant total de celle-ci (y compris les taxes, frais et suppléments réservés à l'avance ou inclus (par exemple, le petit-déjeuner), dans la mesure où ceux-ci sont communiqués à Booking.com par l'Hébergement (sauf indication contraire de Booking.com)), (le « Tarif du Logement ») sera collecté et traité par le Processeur de Paiement (conformément à la condition de paiement de l'Hébergement concernant la réservation associée, si applicable et disponible sur la Plateforme).

2.3 L'Hébergement accepte et reconnaît que Booking.com peut de temps à autre employer et utiliser le Paiement Facilité (y compris d'autres moyens de paiement (en ligne) tels que les cartes de crédit virtuelles) pour (i) le paiement (anticipé/l'acompte) du Tarif du Logement par le Client à l'Hébergement par l'intermédiaire du Processeur de Paiement pour le règlement final de ce paiement, et (ii) le règlement et le paiement (a) de la Commission due et en souffrance en compensant les Commissions dues et en souffrance et (b) de tous autres montants dus par l'Hébergement à Booking.com (y compris les frais, les coûts et les dépenses correspondants (le cas échéant) tels que notifiés de temps à autre par Booking.com en ce qui concerne le Paiement Facilité et/ou facturés par les Processeurs de Paiement, les banques impliquées et/ou les Sociétés de carte de crédit) (plus les taxes) avec le montant total de tous les Tarifs du Logement traités à tout moment par le biais du Processeur de Paiement. Dans la mesure où les fonds sont insuffisants pour régler et payer tous les montants dus à Booking.com, Booking.com est en droit de recouvrer le déficit correspondant par Prélèvement Automatique (le cas échéant), compensé par l'Acompte (le cas échéant) ou l'Hébergement doit, à la première demande de Booking.com, régler le déficit correspondant sur le compte bancaire tel qu'identifié de temps à autre par Booking.com.

2.4 Sauf si la législation locale applicable en dispose autrement, l'Hébergement accepte et reconnaît qu'il est, à tout moment, responsable de la collecte, de la remise, de la retenue et du paiement aux autorités (fiscales) compétentes (le cas échéant) des taxes, redevances (supplémentaires), suppléments et frais pertinents sur le Tarif du Logement (y compris les taxes, redevances (supplémentaires), suppléments, montants et frais correspondants non inclus dans le Tarif du Logement) et du versement, de la retenue et du paiement (le cas échéant) des taxes sur la Commission aux autorités fiscales compétentes. Sauf si Booking.com a indiqué que certain(e)s taxes, frais, redevances, suppléments (par exemple, le petit-déjeuner) ou d'autres montants ne sont pas inclus dans le Tarif du Logement (les « Éléments Non Compris »), l'Hébergement ne facturera, ne demandera pas le paiement ni ne collectera un quelconque montant qui n'a pas déjà été inclus dans le Tarif du Logement au Client (à l'exception des Éléments Non Compris (le cas échéant)).

2.5 Le Tarif du Logement doit être versé par Booking.com à l'Hébergement, conformément aux règles définies dans cette clause 2.5. Le versement peut être effectué (i) par virement bancaire ; ou (ii) via une carte de crédit virtuelle fournie à l'Hébergement (la « Carte Virtuelle »). Dans le cas d'un virement bancaire, le montant versé correspond à la différence entre le Tarif du Logement et les Commissions (le cas échéant), frais, coûts et dépenses dus et en souffrance ainsi que les autres montants dus à Booking.com, ou à un équivalent dans une autre devise (le « Montant Net »). Dans le cas d'un paiement via une Carte Virtuelle, le montant versé correspond à la différence entre le Tarif du Logement et les montants devant être retenus par Booking.com en vertu de la législation et des réglementations locales, ou à un équivalent dans une autre devise (le « Montant CV »).

### **Règles générales pour tous les versements :**

Sous réserve des autres droits de Booking.com conférés dans les présentes Conditions Générales de Prestation, Booking.com peut suspendre le paiement du Montant CV ou du Montant Net sans préavis, selon le cas, si elle suspecte une fraude ou toute autre forme d'irrégularité associée à la transaction ou si elle soupçonne une violation du contrat.

L'Hébergement assumera tous les risques associés au change, y compris la conversion du Tarif du Logement. Les fonds détenus par une banque, par le Processeur de Paiement ou par un tiers ne porteront aucun intérêt. L'Hébergement accepte et reconnaît qu'en raison des fluctuations des taux de change et des coûts/frais facturés par les banques, les sociétés de carte de crédit et d'autres intermédiaires pour la collecte, le traitement et le paiement des fonds correspondants, il peut y avoir des écarts entre le Tarif du Logement (tel que téléchargé par l'Hébergement dans le système), le montant collecté et le montant versé à l'Hébergement.

### **Pour le paiement par Carte Virtuelle :**

L'Hébergement ne peut autoriser le paiement sur ou débiter la Carte Virtuelle avant la date à laquelle la réservation du Client devient non remboursable ou, sous réserve des autres droits de Booking.com conférés dans les présentes Conditions Générales de Prestation, avant toute autre date que Booking.com peut communiquer si celle-ci (a) entend limiter ses risques financiers (globaux), (b) suspecte que le paiement risque de faire l'objet d'une rétrofacturation ou (c) suspecte de

toute autre manière une fraude ou toute autre forme d'irrégularité associée à la transaction. La Carte Virtuelle est uniquement valable pour la réservation pour laquelle elle a été fournie ainsi que pour le montant et dans la devise indiqués dans la confirmation de la réservation correspondante. L'Hébergement devra encaisser le Montant CV en débitant la Carte Virtuelle au cours des 12 mois suivant la date de départ du Client (la « Date limite »). Avant la Date limite, Booking.com déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour informer l'Hébergement du Montant CV ou de la part à percevoir par ce dernier. Les Parties reconnaissent que la communication par Booking.com du Montant CV (ou de la part de celui-ci) à percevoir par l'Hébergement doit répondre à toutes les obligations d'information qui s'imposent à Booking.com en vertu de la législation en vigueur. Si l'Hébergement ne perçoit pas le Montant CV (ou une partie de celui-ci) au plus tard à la Date limite, les points suivants prendront effet à partir de ladite Date limite : (i) la Carte Virtuelle sera désactivée ; (ii) les droits et réclamations de l'Hébergement à l'égard dudit montant disparaîtront automatiquement (y compris, afin de lever toute ambiguïté, un quelconque droit de compensation) ; et (iii) Booking.com conservera intégralement les droits, titres et intérêts associés audit montant. À partir de la Date limite, l'Hébergement, sans autre intervention, libère par les présentes et décharge Booking.com de quelque réclamation que ce soit à l'égard du Montant CV (y compris, afin de lever toute ambiguïté, toute réclamation associée au Montant CV (ou à une partie de celui-ci), dans la mesure où ce dernier n'a pas été collecté par l'Hébergement avant la Date limite). Les Parties reconnaissent expressément que le Montant CV (ou une partie de celui-ci) conservé par Booking.com après la Date limite ne constitue en aucun cas une Commission ou une contrepartie payée par l'Hébergement à Booking.com pour la prestation du Service en vertu du présent Accord.

#### **Pour le paiement par virement bancaire :**

L'Hébergement doit fournir à Booking.com ses coordonnées bancaires exactes. Booking.com transférera le Montant Net sur le compte bancaire indiqué par l'Hébergement dans les 14 jours suivant la fin du mois de départ du Client. L'Hébergement assumera toute perte découlant de l'inexactitude des informations fournies à Booking.com, comme des coordonnées bancaires incorrectes.

2.6 En cas (de soupçon) d'activités frauduleuses de la part de l'Hébergement ou si Booking.com est contrainte, que ce soit en vertu de la loi, d'une décision de justice, d'instructions ou injonctions administratives ou gouvernementales, d'une sentence arbitrale (ou d'une décision similaire), d'une citation à comparaître ou de règles d'annulation, de procéder à un remboursement de l'intégralité ou d'une partie du Tarif du Logement (ou dans la mesure où cela est raisonnable et équitable à un autre titre), Booking.com se réserve le droit de réclamer à l'Hébergement le remboursement du montant ainsi payé ou remboursé au Client et perçu par l'Hébergement (qui est alors tenu de procéder au paiement dans les 14 jours suivant une demande de Booking.com).

2.7 Dans la mesure où l'Hébergement accepte un remboursement total ou partiel du Tarif du Logement payé et non remboursable (ou une partie de celui-ci), Booking.com doit être autorisé à régler au Client le montant correspondant au nom dudit Hébergement. Dans la mesure où le montant correspondant a déjà été versé à l'Hébergement conformément à la clause 2.5 de l'Annexe 2, Booking.com peut prétendre à son remboursement par l'Hébergement, par tout moyen disponible. Dans la mesure où le montant correspondant n'a pas été versé à l'Hébergement conformément à la clause 2.5 de l'Annexe 2A, Booking.com ne doit pas verser ledit montant et/ou est en droit de bloquer ce versement.

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

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

### **3. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LUTTE CONTRE LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

3.1 En raison des lois et textes législatifs en vigueur sur la lutte contre le blanchiment d'argent, la corruption, le financement du terrorisme, l'évasion fiscale et toute autre infraction financière, il est interdit à Booking.com de mettre à disposition le Service et d'accepter des paiements à partir de ou d'effectuer, de traiter ou de faciliter le paiement sur un compte bancaire (le « Compte Bancaire ») qui n'est pas lié au pays dans lequel se trouve l'Hébergement (entité juridique) et (dans tous les cas) dans la mesure où l'une quelconque des garanties suivantes est fautive. L'Hébergement déclare et garantit par les présentes que pour tous ses établissements (nonobstant le pays du Compte Bancaire) :

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

(ii) il est le titulaire du Compte Bancaire ;

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

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

3.2 L'Hébergement déclare et garantit par les présentes que l'ensemble de ses établissements (y compris ses administrateurs/dirigeants et ses propriétaires (directs, indirects et ultimes (bénéficiaires)) (et leurs administrateurs/dirigeants)) ne sont en aucune manière liés à, ne font pas partie de, ne sont pas impliqués dans ou en rapport avec ou (en tout ou partie) sous le contrôle, la gestion ou la propriété :

(a) de terroristes ou d'organisations terroristes ;

(b) de parties/personnes faisant l'objet de sanctions ; et/ou

(c) de parties/personnes qui sont (i) auteures ou (ii) ont conclu un accord de non-poursuite ou de poursuite différée dans lequel elles ont admis avoir participé à des activités liées au blanchiment d'argent, à l'évasion fiscale, la subornation, l'infraction financière, la fraude ou la corruption.

3.3 L'Hébergement notifiera immédiatement à Booking.com tout cas avéré ou présumé de non-respect de la présente clause 3.

## **Annexe 2B**

# **CONDITIONS DU PAIEMENT FACILITÉ POUR LES HÉBERGEMENTS AYANT CONCLU UN ACCORD DE COMPTE JOINT AVEC STRIPE SUR LA PLATEFORME**

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

1.1. L'Annexe 2B fait partie intégrante de l'accord-cadre (y compris toute condition générale de prestation applicable (« CGP » et collectivement avec l'accord-cadre, l'« Accord »)) et doit être lue en conjonction avec celui-ci. Sauf disposition contraire dans cette Annexe 2B, les conditions générales de l'Accord restent inchangées et pleinement en vigueur.

1.2. Sauf indication contraire dans cette Annexe 2B, les termes en majuscules doivent être entendus tels que définis dans l'Accord. Sauf indication contraire, les clauses auxquelles il est fait référence dans l'Annexe 2B sont celles figurant dans cette même Annexe.

## **2. PAIEMENT FACILITÉ**

2.1. L'Hébergement accepte et reconnaît que Booking.com peut de temps à autre et dans certains pays mettre à disposition sur la Plateforme certains modes de paiement pour le paiement (anticipé/acompte) du Tarif du Logement (tel que défini ci-dessous) par les Clients en vertu duquel (selon la disponibilité) un virement bancaire, un paiement par carte de crédit ou un autre type de paiement en ligne peut être effectué et traité au nom et pour le compte de l'Hébergement (le « Paiement Facilité »).

2.2. Booking.com peut de temps à autre faire appel à un tiers (le « Processeur de Paiement ») pour utiliser la Plateforme afin de proposer le Paiement Facilité. Cette Annexe 2B s'applique si le type de Paiement Facilité mis en place implique que le Processeur de Paiement (1) propose à l'Hébergement des services (les « Services du Processeur »), dans le cadre d'une relation contractuelle directe, en obtenant et/ou en collectant de quelque autre manière que ce soit les paiements des Clients au nom de l'Hébergement à l'égard des modes de paiements proposés par le Processeur de Paiement (« Paiements Traités ») ; et (2) verse directement à l'Hébergement les montants collectés dans le cadre des Paiements Traités.

2.3. Les Parties reconnaissent que le Paiement Facilité, conformément à cette Annexe 2B, implique :

(i) un accord contractuel distinct (la « Documentation du PP ») entre l'Hébergement et le Processeur de Paiement, auquel Booking.com ne sera pas associé ; et

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

2.4. Si un Hébergement souhaite utiliser les Services du Processeur et accepte d'être lié par la Documentation PP :

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

(ii) l'Hébergement déploiera tous les efforts raisonnables pour aider Booking.com dans l'exécution de ses obligations concernant le Paiement Facilité. L'Hébergement doit notamment, mais pas uniquement, fournir les informations requises pour la mise à disposition du Paiement Facilité à, ou selon les directives de, Booking.com, y compris toutes les informations

nécessaires à l'identification de l'Hébergement à des fins réglementaires (notamment en matière de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme) ; et

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

2.5. L'Hébergement doit fournir ces informations à, ou selon les directives de, Booking.com, afin de permettre au Processeur de Paiement d'effectuer des paiements dans le cadre des Paiements Traités. L'Hébergement est tenu de garantir à tout moment l'exhaustivité et l'exactitude de toutes les informations fournies à Booking.com, d'assumer toute perte découlant d'informations erronées fournies à Booking.com et de dédommager Booking.com pour les dettes, pertes, coûts et dépenses que peut supporter Booking.com dans le cas où lesdites informations seraient erronées ou incomplètes.

L'Hébergement autorise Booking.com à fournir en son nom des instructions au Processeur de Paiement concernant la collecte, le traitement et le versement des Paiements Traités, y compris en matière de remboursement, de reprise, de retour, de litige, d'ajustement de solde ou encore de rétrofacturation. L'Hébergement autorise Booking.com à partager ces instructions avec le Processeur de Paiement.

2.6. L'Hébergement accepte de devoir utiliser les Services du Processeur uniquement dans le but de collecter les montants dus par les Clients (et à aucune fin interdite par la Documentation du Processeur de Paiement), s'informer pleinement et à tout moment du contenu de ses obligations en vertu de la Documentation du PP et respecter ces dernières, et dédommager Booking.com pour les dettes, pertes, coûts et dépenses que peut supporter Booking.com (y compris, mais sans s'y limiter, en vertu de la Documentation Booking-Processeur) en cas de manquement de la part de l'Hébergement à de telles obligations dans les délais prévus ou en raison d'une utilisation abusive des Services du Processeur par un tiers (autre qu'une utilisation abusive découlant d'une omission volontaire ou d'une négligence de la part de Booking.com, de ses employés ou de ses représentants).

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

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

2.9. Booking.com peut facturer (réciproquement) à l'Hébergement ou exiger de lui une compensation pour les frais, coûts et dépenses supportés par Booking.com dans le cadre de la mise à disposition du Paiement Facilité et des Services du Processeur sur la Plateforme, y compris, mais sans s'y limiter, les frais dus en vertu de la Documentation Booking-Processeur ainsi que les taxes (le cas échéant). Le paiement sera dû conformément aux termes de la facture. Autrement, Booking.com est, par les présentes et de manière irrévocable, autorisée par l'Hébergement à fournir des instructions au Processeur de Paiement quant au versement de tels montants à Booking.com dans le cadre des Paiements Traités.

2.10. Par les présentes, l'Hébergement autorise Booking.com, de temps à autre et selon les besoins, à ordonner au Processeur de Paiement de payer à Booking.com, à partir des Paiements Traités, lesdits montants qui s'imposent pour régler (a) la Commission due et en souffrance ; et/ou (b) tout autre montant dû par l'Hébergement à Booking.com. Dans la mesure où les fonds sont insuffisants pour régler et payer tous les montants dus à Booking.com, Booking.com est autorisée à recouvrer le déficit correspondant par Prélèvement Automatique (le cas échéant), compensé par l'Acompte (le cas échéant) ou l'Hébergement doit, à la première demande de Booking.com, régler le déficit correspondant sur le compte bancaire tel qu'identifié de temps à autre par Booking.com.

2.11. L'Hébergement reconnaît et accepte que pour chaque réservation, le montant total de celle-ci (y compris les taxes, frais et suppléments réservés à l'avance sur la Plateforme ou inclus (par exemple, le petit-déjeuner), dans la mesure où ceux-ci sont communiqués à Booking.com par l'Hébergement (sauf indication contraire de Booking.com)), (le « Tarif du Logement ») sera collecté et traité par le Processeur de Paiement (conformément à la condition de paiement de l'Hébergement concernant la réservation associée, si applicable et disponible sur la Plateforme ainsi que dans les autres dispositions de l'Accord). L'Hébergement reconnaît et accepte que le Tarif du Logement peut être réglé par le Client dans une devise différente.

2.12. L'Hébergement assumera tous les risques associés au change, y compris la conversion du Tarif du Logement. L'Hébergement accepte et reconnaît qu'en raison des fluctuations des taux de change et des coûts/frais facturés pour la collecte, le traitement et le versement des Paiements Traités, il peut y avoir des écarts entre le Tarif du Logement (tel que chargé par l'Hébergement dans le système), le Paiement Traité applicable et le montant du Paiement Traité correspondant perçu par l'Hébergement. L'Hébergement ne facturera, ne demandera le paiement et ne collectera en aucun cas un quelconque montant auprès du Client à cet égard.

2.13. L'Hébergement accepte et reconnaît qu'il est, à tout moment, responsable de la collecte, de la remise, de la retenue et

du paiement aux autorités (fiscales) compétentes (le cas échéant) des taxes, redevances (supplémentaires), suppléments et frais pertinents sur le Tarif du Logement (y compris les taxes, redevances (supplémentaires), suppléments, montants et frais correspondants non inclus dans le Tarif du Logement) et du versement, de la retenue et du paiement (le cas échéant) des taxes sur la Commission aux autorités fiscales compétentes. Sauf s'il est clairement indiqué dans les Informations Hébergement que des taxes, frais, redevances, suppléments (par exemple, le petit-déjeuner) ou d'autres montants ne sont pas inclus dans le Tarif du Logement (les « Éléments Non Compris »), l'Hébergement ne facturera, ne demandera le paiement et ne collectera en aucun cas un quelconque montant auprès du Client qui n'a pas déjà été inclus dans le Tarif du Logement (à l'exception des Éléments Non Compris (le cas échéant)).

2.14. Dans le cas où :

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

(ii) Booking.com :

(1) est tenu, conformément à toute politique d'annulation en vigueur ou à la législation, à une décision de justice, à une instruction ou décision (para)étatique, à une sentence arbitrale (ou à une décision similaire) ou à une assignation à témoin, de procéder au remboursement de tout ou partie du Tarif du Logement ; ou

(2) détermine à son entière discrétion qu'un remboursement au Client de tout ou partie du Tarif du Logement est raisonnable ou équitable,

Booking.com est autorisée à (a) ordonner au Processeur de Paiement d'annuler tout Paiement Traité concernant un montant non encore versé à titre de remboursement ou d'effectuer le remboursement de tout Paiement Traité ; ou (b) régler la somme correspondante au Client au nom de l'Hébergement sur ses propres fonds, puis ordonner au Processeur de Paiement, au nom de l'Hébergement, de lui rembourser le montant réglé à partir des Paiements Traités. Dans la mesure où les fonds sont insuffisants pour régler et payer tous les montants dus à Booking.com à l'égard d'un tel remboursement, ou si Booking.com ne donne aucune instruction, Booking.com est en droit de recouvrer le déficit correspondant par Prélèvement Automatique (le cas échéant), compensé par l'Acompte (le cas échéant), ou l'Hébergement doit, à la première demande de Booking.com, régler le déficit correspondant sur le compte bancaire tel qu'identifié de temps à autre par Booking.com.

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

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

### 3. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LUTTE CONTRE LE FINANCEMENT DU TERRORISME

3.1. En raison des lois et textes législatifs en vigueur sur la lutte contre le blanchiment d'argent, la corruption, le financement du terrorisme, l'évasion fiscale, les sanctions et toute autre infraction financière, il est interdit à l'Hébergement d'utiliser le Paiement Facilité pour obtenir un versement concernant les Paiements Traités sur un compte bancaire (le « **Compte Bancaire** ») qui n'est pas lié au pays dans lequel se trouve l'Hébergement (entité juridique) ou à l'égard duquel l'une des garanties suivantes est fautive. L'Hébergement déclare et garantit par les présentes que (nonobstant le pays du Compte Bancaire) :

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

(ii) il est le titulaire du Compte Bancaire ;

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

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

3.2. L'Hébergement déclare et garantit par les présentes que l'ensemble de ses établissements (y compris ses administrateurs/dirigeants et ses propriétaires (directs, indirects et ultimes (bénéficiaires)) (et leurs administrateurs/dirigeants)) ne sont en aucune manière liés à, ne font partie de, ne sont impliqués dans ou en rapport avec ou (en tout ou partie) sous le contrôle, la gestion ou la propriété :

(i) de terroristes ou d'organisations terroristes ;

(ii) de parties/personnes faisant l'objet de sanctions ; et/ou

(iii) de parties/personnes qui sont (i) auteures ou (ii) ont conclu un accord de non-poursuite ou de poursuite différée dans lequel elles ont admis avoir participé à des activités liées au blanchiment d'argent, à l'évasion fiscale, la subornation, l'infraction financière, la fraude ou la corruption.

3.3 L'Hébergement notifiera immédiatement à Booking.com tout cas avéré ou présumé de non-respect de la présente clause 3.

## **Annexe 2C**

# **CONDITIONS DU PAIEMENT FACILITÉ POUR LES TRANSACTIONS AU SEIN DES ÉTATS-UNIS, À L'EXCEPTION DE CELLES SOUMISES À L'ANNEXE 2B**

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

1.1. La présente Annexe 2C ne s'applique plus aux opérations de paiement associées aux réservations effectuées après le 15 décembre 2020. À compter du 15 décembre 2020, ces opérations de paiement nationales aux États-Unis seront régies par l'Annexe 2A. Les dispositions indiquées dans la présente Annexe 2C continueront de s'appliquer aux réservations effectuées avant le 15 décembre 2020, quelle que soit la date des opérations de paiement.

1.2. L'Annexe 2C fait partie intégrante de l'accord-cadre (y compris toute condition générale de prestation applicable (« CGP » et collectivement avec l'accord-cadre, l'« Accord »)) et doit être lue en conjonction avec celui-ci. Sauf disposition contraire dans cette Annexe 2C, les conditions générales de l'Accord restent inchangées et pleinement en vigueur.

1.3. Sauf indication contraire dans cette Annexe 2C, les termes en majuscules doivent être entendus tels que définis dans l'Accord. Sauf indication contraire, les clauses auxquelles il est fait référence dans l'Annexe 2C sont celles figurant dans cette même annexe.

## **2. PAIEMENT FACILITÉ**

2.1. L'Hébergement accepte et reconnaît que Booking.com peut de temps à autre et dans certains pays mettre à disposition sur la Plateforme certains modes de paiement pour le paiement (anticipé/acompte) du Tarif du Logement (tel que défini ci-dessous) par le Client à l'Hébergement en vertu duquel (selon la disponibilité) un virement bancaire, un paiement par carte de crédit ou un autre type de paiement en ligne peut être traité pour le règlement en faveur de l'Hébergement (le « Paiement Facilité »).

2.2. Booking.com peut de temps à autre autoriser un tiers (le « Processeur de Paiement ») à utiliser la Plateforme afin de proposer le Paiement Facilité. Cette Annexe 2C s'applique si le Paiement Facilité implique que le Processeur de Paiement propose au Client des services (les « Services du Processeur »), dans le cadre d'une relation contractuelle directe, (1) en collectant les paiements des Clients à l'égard des modes de paiement proposés par le Processeur de Paiement (« Paiements Traités ») ; et (2) en versant directement à l'Hébergement les montants collectés au nom des Clients.

2.3. En vertu de cette Annexe 2C, le Paiement Facilité :

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

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

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

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

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



suspectée) à l'égard des Services du Processeur.

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

2.7. L'Hébergement reconnaît et accepte que pour chaque réservation, le montant total de celle-ci (le « Tarif du Logement ») inclut les taxes, frais et suppléments réservés à l'avance ou inclus (par exemple, le petit-déjeuner), dans la mesure où ceux-ci sont communiqués à Booking.com par l'Hébergement (sauf indication contraire de Booking.com). Le Tarif du Logement correspond au montant réglé par le Client et traité par le Processeur de Paiement pour le paiement de l'Hébergement (conformément à la condition de paiement de l'Hébergement concernant la réservation associée, si applicable et disponible sur la Plateforme ainsi que dans les autres dispositions de l'Accord). Par les présentes, l'Hébergement autorise Booking.com à fournir des informations au Processeur de Paiement (au nom du Client) concernant les paiements dus à l'Hébergement et la date à laquelle ceux-ci sont dus, et en matière de remboursement, de reprise, de retour, de litige, d'ajustement de solde, de rétrofacturation ou concernant tout autre aspect d'un quelconque paiement.

2.8. Le Paiement Traité doit être versé par le Processeur de Paiement à l'Hébergement (i) par virement bancaire ; ou (ii) par carte de crédit virtuelle, dont les détails seront fournis à l'Hébergement et sur laquelle le montant correspondant pourra être débité (la « Carte Virtuelle »).

Règles générales pour tous les versements :

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

Pour le paiement par virement bancaire :

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

Pour le paiement par Carte Virtuelle :

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

2.9. L'Hébergement accepte et reconnaît qu'il est, à tout moment, responsable de la collecte, de la remise, de la retenue et du paiement aux autorités (fiscales) compétentes (le cas échéant) des taxes, redevances (supplémentaires), suppléments et frais pertinents sur le Tarif du Logement (y compris les taxes, redevances (supplémentaires), suppléments, montants et frais correspondants non inclus dans le Tarif du Logement) et du versement, de la retenue et du paiement (le cas échéant) des taxes sur la Commission aux autorités fiscales compétentes. Sauf si l'Hébergement indique clairement dans son annonce sur la Plateforme que des taxes, frais, redevances, suppléments (par exemple, le petit-déjeuner) ou d'autres montants ne sont pas inclus dans le Tarif du Logement (les « Éléments Non Compris »), l'Hébergement ne facturera, ne demandera le paiement et ne collectera en aucun cas un quelconque montant auprès du Client qui n'a pas déjà été inclus dans le Tarif du Logement (à l'exception des Éléments Non Compris (le cas échéant)).

2.10. Dans le cas où :

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

(ii) Booking.com :

(1) est tenu, conformément à toute politique d'annulation en vigueur ou à la législation, à une décision de justice, à une instruction ou décision (para)étatique, à une sentence arbitrale (ou à une décision similaire) ou à une assignation à témoin ; ou

(2) détermine à son entière discrétion qu'un remboursement au Client de tout ou partie du Tarif du Logement est raisonnable ou équitable,

Booking.com est en droit d'exiger un remboursement à l'Hébergement. En cas de non-présentation ou d'annulation, Booking.com sera en droit de facturer une commission sur le montant correspondant au Tarif du logement collecté et transféré à l'Hébergement. En cas de surréservation, la Commission sera calculée conformément aux conditions de

l'Accord.

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

2.12. Booking.com :

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

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

2.13. L'Hébergement reconnaît et accepte que, pour tout montant collecté via le Paiement Facilité à l'aide d'une Carte Virtuelle, entre lui et le Client, le règlement total et final de la part du Client est, de manière irrévocable, réputé reçu par l'Hébergement dès lors que la Carte Virtuelle est autorisée, et non lorsque l'Hébergement reçoit le paiement du montant correspondant via son acquéreur marchand.

### **3. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LUTTE CONTRE LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

3.1. En raison des lois et textes législatifs en vigueur sur la lutte contre le blanchiment d'argent, la corruption, le financement du terrorisme, l'évasion fiscale et toute autre infraction financière, il est interdit à l'Hébergement d'utiliser le Paiement Facilité pour obtenir un versement concernant les Paiements Traités sur un compte bancaire (le « Compte Bancaire ») qui n'est pas lié au pays dans lequel se trouve l'Hébergement (entité juridique) ou à l'égard duquel l'une des garanties suivantes est fautive. L'Hébergement déclare et garantit par les présentes que (nonobstant le pays du Compte Bancaire) :

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

(ii) il est le titulaire du Compte Bancaire ;

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

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

3.2. L'Hébergement déclare et garantit par les présentes que l'ensemble de ses établissements (y compris ses administrateurs/dirigeants et ses propriétaires (directs, indirects et ultimes (bénéficiaires)) (et leurs administrateurs/dirigeants)) ne sont en aucune manière liés à, ne font partie de, ne sont impliqués dans ou en rapport avec ou (en tout ou partie) sous le contrôle, la gestion ou la propriété :

(i) de terroristes ou d'organisations terroristes ;

(ii) de parties/personnes faisant l'objet de sanctions ; et/ou

(iii) de parties/personnes qui sont (i) auteures ou (ii) ont conclu un accord de non-poursuite ou de poursuite différée dans lequel elles ont admis avoir participé à des activités liées au blanchiment d'argent, à l'évasion fiscale, la subornation, l'infraction financière, la fraude ou la corruption.

3.3 L'Hébergement notifiera immédiatement à Booking.com tout cas avéré ou présumé de non-respect de la présente clause 3.

### **Annexe 3**

## **PAYS SOUMIS À UNE CLAUSE DE PARITÉ ÉTROITE**

**Pays Soumis à une Clause de Parité Étroite:** Cette expression désigne l'Australie, le Brésil, tous les pays de l'Espace

économique européen (sauf les Pays Spécifiques Non Soumis à une Clause de Parité), la Géorgie, Hong Kong, la Corée du Sud, la Suisse, la Turquie, le Royaume-Uni, la Nouvelle-Zélande et toute autre juridiction spécifiée ponctuellement par Booking.com.

## Annexe 4

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

Nonobstant toute disposition contraire énoncée dans le présent Accord, dans la mesure où l'Hébergement (au sens d'établissement dans cette Annexe 4) est situé dans un Pays Soumis à une Clause de Parité Large, les conditions suivantes s'appliquent en lieu et place de toute disposition contradictoire dans le présent Accord :

### 2.2 Parité et restrictions relatives aux logements

2.2.1 L'Hébergement accordera à Booking.com la parité de prix et de disponibilités (« Parité »).

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

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

#### Note explicative :

Booking.com réalise des investissements dans le but d'attirer les Clients sur sa Plateforme et de leur permettre de comparer les Hébergements sur celle-ci. En règle générale, l'Hébergement fixe ses tarifs sur la Plateforme. Les clauses 2.2.1 et 2.2.2 visent à garantir la compétitivité des tarifs et conditions publiés sur la Plateforme, afin que les Clients puissent profiter de coûts de recherche réduits et dans le but d'empêcher tout Hébergement de bénéficier gratuitement des investissements majeurs de Booking.com.

2.5.6 En cas de réclamation valide d'un Client en vertu de la clause Nous Ajustons nos Tarifs, Booking.com informera rapidement l'Hébergement de cette réclamation en lui en fournissant tous les détails utiles. L'Hébergement ajustera immédiatement, dans la mesure applicable, le ou les tarifs disponibles sur la Plateforme Booking.com de sorte que le tarif le plus bas soit disponible pour les réservations ultérieures. De plus, l'Hébergement ajustera immédiatement le tarif de la réservation effectuée par le Client concerné dans son administration. Lors du départ du Client, l'Hébergement doit proposer le logement au tarif réduit et doit soit (i) régler la différence entre le tarif réservé et le tarif réduit en facturant le Client au tarif inférieur ; soit (ii) rembourser (en espèces) au Client la différence entre les deux tarifs.

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

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