

## Conditions générales d'utilisation

Les présentes conditions générales de prestation (les « Conditions ») constituent une partie intégrante de l'Accord Hôtel (ci-après désigné par l'« Accord Hôtel » et, avec les Conditions, par l'« Accord ») qui lie un Hôtel à Booking.com (chacun étant une « Partie » et ensemble les « Parties »).

### 1. DÉFINITIONS

Outre les termes définis dans d'autres articles du présent Accord, les définitions suivantes s'appliquent dans l'intégralité dudit Accord, sauf mention contraire :

« Garantie du Meilleur Tarif » désigne la garantie appliquée par Booking.com (sous ce nom ou sous un nom similaire). Ladite garantie établit que Booking.com offre le meilleur tarif pour une chambre lorsqu'un tarif inférieur peut être trouvé en ligne pour une chambre équivalente, dans le même hôtel, pour les mêmes dates de séjour et avec les mêmes conditions de réservation.

« Site Internet Booking.com » désigne le ou les sites Internet de Booking.com.

« Service Clients » désigne le service clients de Booking.com, qui peut être joint à l'adresse [service.clients@booking.com](mailto:service.clients@booking.com) ou à toute autre adresse indiquée dans le présent Accord.

« Prélèvement automatique » désigne les instructions données par un Hôtel à son établissement bancaire afin que Booking.com soit autorisée à collecter des montants directement sur le compte bancaire dudit Hôtel.

« Extranet » désigne le système en ligne auquel l'hôtel peut accéder (après l'authentification de son nom d'utilisateur et de son mot de passe) par le biais de cette adresse : [www.booking.com/hotelaccess](http://www.booking.com/hotelaccess) pour l'enregistrement, la modification, la vérification, la mise à jour et/ou la correction des Informations Hôtel (y compris des tarifs, des disponibilités et des chambres) et des réservations.

« Client » désigne un visiteur des Sites Internet ou un client séjournant à l'Hôtel.

« Droits de Propriété Intellectuelle » désigne tous les brevets, droits d'auteurs, inventions, droits de bases de données, droits de design, design déposés, marques de fabrique, noms de marque, marques, logos, marques de service, savoir-faire, modèles d'utilité, design non déposés ou, si approprié, toute application desdits droits, savoir-faire, noms de marque ou noms commerciaux, noms de domaine (sous toute extension telle que .com, .nl, .fr, .eu etc.) ou tout autre droit ou obligation similaire, déposé ou non déposé, ou tout autre droit de propriété industrielle ou intellectuelle existant dans tout territoire ou toute juridiction du monde entier.

« Sites Internet » désigne le ou les sites Internet de Booking.com, de ses sociétés affiliées et de ses partenaires commerciaux sur lesquels les produits et les services de Booking.com sont disponibles.

« Service » désigne le système de réservation en ligne d'hôtel de Booking.com, grâce auquel les Hôtels peuvent rendre leurs chambres disponibles à la réservation et grâce auquel les Clients peuvent effectuer des réservations dans lesdits Hôtels.

### 2. OBLIGATIONS DE L'HÔTEL

#### 2.1 Informations Hôtel

2.1.1 Les informations fournies par l'Hôtel dans l'objectif d'être intégrées aux Sites Internet doivent comprendre les informations liées à l'Hôtel (y compris des photographies, des images et des descriptions), ses équipements, ses services et ses chambres disponibles à la réservation, des détails des tarifs (y compris les taxes, prélèvements, suppléments et frais applicables) et des disponibilités, des conditions d'annulation et de non-présentation et des autres conditions et restrictions (les « Informations Hôtel ») et doivent respecter les formats et les normes fournis par Booking.com. Les Informations Hôtel ne doivent pas contenir de numéro de téléphone ou de télécopie ou des adresses e-mail ou Skype/Twitter faisant directement référence à l'Hôtel, à son site Internet ou à des sites Internet tiers. Booking.com se réserve le droit d'éditer ou de supprimer toute information dès qu'il parvient à sa connaissance que lesdites informations sont incorrectes, incomplètes ou en violation des termes du présent Accord.

2.1.2 L'Hôtel atteste que les Informations Hôtel sont véridiques, précises et qu'elles ne portent pas à confusion. Il s'engage aussi à ce qu'elles le demeurent à tout moment. L'Hôtel est à tout moment responsable de la véracité et de la validité des Informations Hôtel, y compris de la disponibilité supplémentaire de chambres pendant des périodes données et de la communication d'événements (non matériels) ou de situations extraordinaires (par exemple, travaux de rénovation ou de construction prenant place à l'Hôtel ou à proximité). L'Hôtel doit effectuer la mise à jour des Informations Hôtel sur une base quotidienne (ou plusieurs fois par jour si nécessaire) et peut, à tout moment, modifier par le biais de l'Extranet (i) les tarifs des chambres disponibles réservables, et (ii) le nombre ou le type de chambres disponibles, conformément à l'Allotment Minimum (défini ci-dessous).

2.1.3 Les informations fournies par l'Hôtel pour les Sites Internet demeurent la propriété exclusive de l'Hôtel. Les informations fournies par l'Hôtel sont susceptibles d'être éditées ou modifiées par Booking.com avant d'être traduites en plusieurs langues, lesdites traductions demeurant la propriété exclusive de Booking.com. Le contenu édité et traduit est destiné à une utilisation exclusive par Booking.com sur les Sites Internet et ne doit pas être utilisé par l'Hôtel, de toute manière ou sous toute forme que ce soit, pour tout réseau ou objectif de distribution ou de vente. Les modifications et mises à jour des informations descriptives de l'Hôtel ne sont autorisées qu'avec l'accord écrit préalable de Booking.com.

2.1.4 Sauf accord contraire de Booking.com, toutes les modifications, mises à jour et/ou corrections des Informations Hôtel (y compris des tarifs, des disponibilités et des chambres) doivent être effectuées par l'Hôtel,

directement et en ligne par le biais de l'Extranet, ou par tout autre moyen proposé de façon raisonnable par Booking.com. Les mises à jour et les modifications concernant les images, les photographies et les descriptions sont traitées par Booking.com dans un délai aussi rapide que raisonnablement possible.

## 2.2 Allotment Minimum et Parité

2.2.1 L'Hôtel s'engage à rendre disponible un nombre minimum de chambres pouvant être vendues par l'intermédiaire de Booking.com, tel qu'indiqué dans l'Accord Hôtel (l'« Allotment Minimum »). Booking.com incite les Hôtels à fournir des disponibilités supplémentaires de chambres pour certaines périodes lorsque qu'il est possible de le faire ou en cas de demande ponctuelle.

2.2.2 L'Hôtel doit assurer à Booking.com la parité de ses tarifs et disponibilités (la « Parité »). La Parité Tarifaire signifie des tarifs égaux ou plus avantageux pour le même hôtel, le même type de chambre, les mêmes dates de séjour, le même type de lit et le même nombre de clients, et des restrictions ou conditions égales ou plus avantageuses, par exemple pour le petit déjeuner, les modifications de réservation et les conditions d'annulation, aux tarifs, conditions et restrictions disponibles sur les sites Internet de l'Hôtel ou par les centres d'appel dudit Hôtel (y compris par le système de réservation), directement auprès de l'Hôtel, auprès de tout concurrent de Booking.com (y compris toute agence ou tout intermédiaire de réservation en ligne ou hors ligne) et/ou auprès de tout autre tiers (en ligne ou hors ligne) étant un partenaire commercial de l'Hôtel ou étant lié audit Hôtel. La Parité des disponibilités signifie que l'Hôtel doit fournir à Booking.com des disponibilités (c'est-à-dire, les chambres disponibles à la réservation sur le Site Internet) au moins aussi favorables que celles fournies à tout concurrent de Booking.com (y compris à toute agence ou tout intermédiaire de réservation en ligne ou hors ligne) et/ou à tout autre tiers (en ligne ou hors ligne) étant un partenaire commercial de l'Hôtel ou étant lié audit Hôtel.

## 2.3 Commission

2.3.1 L'Hôtel verse à Booking.com une commission (la « Commission ») pour chaque réservation de chambre effectuée sur les Sites Internet. Le paiement doit être effectué conformément à l'Article 2.4. Le montant global de commission par réservation est égal au multiple (i) du nombre de nuits passées à l'Hôtel par le Client, (ii) du tarif réservé par chambre par nuit (comprenant la TVA et toute autre taxe nationale, gouvernementale, provinciale, fédérale, municipale ou locale applicable (les « Taxes »)), et de tout autre supplément ou tous frais qui sont compris dans le tarif proposé au moment de la réservation de la chambre par un Client sur les Sites Internet (tels que le petit déjeuner, les repas (en demi-pension ou pension complète), la location de bicyclettes, les frais de départ tardif/arrivée anticipée, les frais pour le séjour de personnes supplémentaires, les frais de service, les lits d'appoint, les billets de théâtre etc.), (iii) du nombre de chambres réservées par le Client, et (iv) du pourcentage de Commission y afférant qui est établi dans l'Accord. Pour éviter tout litige, la Commission est également facturée dans le cas d'une surréservation, d'une non-présentation (sauf si l'Hôtel a informé Booking.com de ladite non-présentation dans un délai de 2 jours ouvrés après la date d'arrivée originellement indiquée par le Client) et d'une annulation payante (annulation qui ne respecte pas les conditions d'annulation gratuite de l'Hôtel), et elle est calculée en fonction de la réservation confirmée.

2.3.2 Le pourcentage de Commission est soumis à modification lorsque l'Hôtel est éligible au Programme Hôtel Préféré décrit dans l'article 4 ou participe audit Programme.

2.3.3 Sauf mention contraire dans le présent Accord, le tarif indiqué aux Clients sur les Sites Internet doit comprendre la TVA, les taxes sur les ventes et toute autre taxe ou tout prélèvement (national, gouvernemental, provincial, régional, fédéral, municipal ou local), dans la mesure où lesdits taxes et prélèvements peuvent être raisonnablement calculés à l'avance sans information complémentaire.

2.3.4 Si les tarifs indiqués aux Clients doivent comprendre la TVA, les taxes sur les ventes et toute autre taxe ou tout prélèvement (national, gouvernemental, provincial, régional, fédéral, municipal ou local), conformément à (l'ajustement ou l'entrée en vigueur de) la loi applicable, l'Hôtel doit ajuster aussi rapidement que possible ses tarifs par le biais de l'Extranet, conformément aux termes des articles 2.1.2 et 2.1.4, mais dans tous les cas dans un délai de 5 jours ouvrés suivant (i) l'ajustement ou l'entrée en vigueur de la loi, des règlements et de la législation applicable à ce sujet à l'Hôtel concerné, ou (ii) la notification par Booking.com dudit ajustement ou de ladite entrée en vigueur.

2.3.5 La Taxe sur la Valeur Ajoutée liée au paiement de la Commission due à Booking.com est ajoutée à la Commission lorsqu'il est approprié de le faire.

2.3.6 L'Extranet contient les détails de toutes les réservations effectuées à l'Hôtel par l'intermédiaire des Sites Internet, ainsi que la Commission correspondante. Le 1er jour de chaque mois, un Relevé de Réservations en Ligne (le « Relevé de Réservations en Ligne ») est mis à disposition sur l'Extranet et contient les réservations de tous les Clients dont les séjours se sont terminés au cours du mois précédent.

## 2.4 Paiement de la Commission

2.4.1 La Commission pour les réservations d'un mois calendaire qui comprend la date de départ (prévue) du Client est facturée (exception faite des annulations sans frais effectuées par l'intermédiaire de Booking.com conformément aux conditions d'annulation de l'Hôtel) et doit être payée le mois suivant, conformément aux

termes suivants :

(a) Les factures sont établies sur une base mensuelle et elles sont envoyées à l'Hôtel par courrier, télécopie ou e-mail.

(b) La Commission facturée pour un mois donné doit être réglée par l'Hôtel dans les 14 jours qui suivent la date d'émission de la facture.

(c) Le paiement doit être effectué par l'Hôtel directement à Booking.com au moyen d'un prélèvement automatique ou, si ce mode de paiement n'est pas possible avec le système bancaire de la banque émettrice, par virement bancaire (vers le compte désigné à cet effet par Booking.com). Pour éviter tout litige, les autres modes de paiement (tels que des chèques ou le recours à des « agences de paiement ») ne peuvent pas être traités par Booking.com et ne sont donc pas acceptés. Tous les frais facturés par la banque pour les virements bancaires sont à la charge de l'Hôtel.

(d) Tous les paiements de Commission dus au titre de l'Accord doivent être effectués par des fonds disponibles, sans prélèvement ou compensation, et libres de toute déduction ou tout acompte relatif à des taxes, impôts, droits, frais ou retenues, quelle que soit leur nature, demandés au moment du paiement ou après celui-ci par une autorité gouvernementale ou fiscale ou par tout autre organisme autorisé. Si l'Hôtel est dans l'obligation d'effectuer une déduction ou une retenue de ce type, il doit verser à Booking.com les montants supplémentaires qui sont nécessaires pour que Booking.com perçoive la totalité du montant (net) de la facture qu'elle aurait reçu si des déductions n'avaient pas été effectuées. L'Hôtel est responsable et redevable pour le paiement et le versement de tous les impôts, taxes, droits, frais ou retenues qui viennent s'ajouter au paiement net et intégral de la Commission qu'il doit à Booking.com.

2.4.2 Le système de Classement automatisé (tel que défini ci-dessous) utilise la date de paiement comme facteur. Tout manquement à régler la facture de Commission en temps et heure a donc pour conséquence un Classement moins avantageux.

2.4.3 En cas de litige entre Booking.com et l'Hôtel (par exemple, sur le montant de la Commission), tout montant de Commission qui ne fait pas l'objet d'un litige doit être réglé conformément aux termes du présent Accord, nonobstant le statut ou la nature dudit litige.

2.4.4 L'Hôtel doit verser un acompte égal au montant établi dans l'Accord Hôtel (l'« Acompte »). Si aucun montant de cette sorte n'a été défini, l'Hôtel doit, à la première demande écrite de Booking.com, verser un acompte dont le montant est égal à une Commission de deux mois (déterminée à la seule discrétion de Booking.com et dont la somme sera considérée comme l'Acompte). L'Acompte sera conservé comme dépôt de garantie au titre des obligations de paiement de l'Hôtel qui découlent de l'Accord. À la résiliation du présent Accord, l'Acompte, ou toute partie de l'Acompte qui demeure après la déduction de toute Commission due, tout paiement à recouvrer et tous autres frais dus à Booking.com (dont le règlement, au cours de la période de validité du présent Accord, doit être effectué à tout moment en faveur de Booking.com dès sa première demande écrite), sera remboursé à l'Hôtel dans les 30 jours qui suivront le règlement intégral des obligations et responsabilités dues (y compris le règlement des Commissions). À la première demande écrite de Booking.com, l'Hôtel devra verser, en tant qu'Acompte complémentaire, toute somme supplémentaire demandée par Booking.com si le montant de la Commission due excède le montant de l'Acompte ou si l'Hôtel manque régulièrement à ses obligations de paiement de la Commission. Le montant de l'Acompte ne limite ou plafonne en aucune façon les obligations de l'Hôtel qui découlent du présent Accord. Aucun intérêt n'est lié audit Acompte.

2.4.5 En cas de retard de paiement, Booking.com se réserve le droit de réclamer des intérêts de retard, de suspendre son service conformément aux termes du présent Accord (par exemple, en suspendant l'Hôtel du Site Internet) et/ou de demander une garantie bancaire ou toute autre forme de garantie financière à l'Hôtel

2.5 Réserve, réservation d'un Client, réclamations et Garantie du Meilleur Tarif

2.5.1 Lorsque d'une réservation est effectuée par un Client sur le Site Internet, l'Hôtel reçoit une télécopie de confirmation pour toute réservation effectuée par l'intermédiaire de Booking.com. Booking.com n'est pas responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations (y compris des coordonnées de la carte bancaire) et des dates fournies par les Clients, ni des obligations de paiement des Clients liées à leur réservation (en ligne). Pour éviter tout litige, l'Hôtel doit, de façon régulière (mais au moins une fois par jour) consulter et vérifier sur l'Extranet le statut des réservations effectuées.

2.5.2 En effectuant une réservation par l'intermédiaire des Sites Internet, un contrat direct, et par conséquent une relation contractuelle, sont passés entre les seuls Hôtel et Client (la « Réservation Client »). S'il y a lieu, l'Hôtel donne pouvoir à Booking.com par le présent Accord et l'autorise explicitement à conclure des Réservations Client en son nom lorsqu'elles proviennent de réservations en ligne effectuée pour ledit Hôtel par des Clients par l'intermédiaire des Sites Internet.

2.5.3 L'Hôtel est dans l'obligation d'accepter un Client comme Partie Contractuelle et de traiter la réservation en ligne conformément aux Informations Hôtel contenues sur les Sites Internet au moment de la réservation, y compris les informations supplémentaires et/ou les demandes particulières effectuées par le Client.

2.5.4 À l'exception des frais et suppléments indiqués dans la confirmation de réservation, l'Hôtel n'est pas autorisé à facturer au Client des frais de transaction/administration ou des frais liés à un mode de paiement, quel qu'il soit (par exemple, frais liés à un règlement par carte bancaire).

2.5.5 Toute plainte ou réclamation liée à (tout produit ou service proposé, rendu ou fourni par) l'Hôtel ou toute demande particulière effectuée par le Client doit être traitée par l'Hôtel concerné, sans la médiation ou l'immixtion de Booking.com. Booking.com n'est pas tenue pour responsable, et décline toute responsabilité au regard d'une telle plainte ou réclamation effectuée par un Client. Booking.com peut, à sa seule discrétion, proposer un Service Clients au Client, agir en tant qu'intermédiaire entre l'Hôtel et le Client ou bien assister un Client dans ses communications avec l'Hôtel et/ou ses actions envers un Hôtel.

2.5.6 En cas de réclamation valide effectuée par un Client en lien avec la Garantie du Meilleur Tarif, Booking.com doit notifier rapidement l'hôtel d'une telle réclamation et lui communiquer les informations pertinentes y afférant. L'Hôtel doit immédiatement ajuster, si nécessaire, le ou les tarifs disponibles sur le Site Internet Booking.com afin que le tarif inférieur soit disponible pour les futures réservations. En outre, l'Hôtel doit immédiatement ajuster dans sa propre administration le tarif de la réservation effectuée par le Client concerné. Au moment du départ du Client, l'Hôtel doit facturer la chambre au meilleur tarif et doit soit (i) ajuster la différence entre le tarif réservé et le tarif inférieur en facturant ledit tarif inférieur au Client, ou (ii) rembourser en espèces au Client la différence entre les deux tarifs.

## 2.6 Surréservation, annulation et non-présentation

2.6.1 L'Hôtel doit fournir les chambres réservées. Si un Hôtel se trouve dans l'incapacité de remplir les obligations établies dans le présent Accord, quelle qu'en soit la raison, il doit rapidement informer Booking.com par l'intermédiaire de son Service Clients (à l'adresse [service.clients@booking.com](mailto:service.clients@booking.com), chaque e-mail devant porter comme sujet « surréservation »). L'Hôtel fait alors tout son possible pour proposer au Client, à ses propres frais, un hébergement de remplacement de qualité égale ou supérieure. Si aucune chambre n'est disponible au moment de l'arrivée du Client, l'Hôtel doit :

(a) trouver un hébergement de remplacement adapté, de qualité égale ou supérieure à l'établissement initialement concerné par la réservation garantie du Client ; et

(b) assurer le transfert gratuit vers le nouvel hébergement pour le Client et les personnes qui l'accompagnent et dont le nom est précisé dans la réservation garantie.

2.6.2 L'Hôtel n'est pas autorisé à annuler les réservations en ligne.

2.6.3 Aucune Commission n'est facturée à l'Hôtel lorsque le Client effectue une annulation sans frais dans le délai (date et heure) indiqué par l'Hôtel. Lorsque l'annulation prend place après le délai indiqué par l'Hôtel comme étant sans frais, une Commission est facturée, conformément aux termes du présent Accord.

## 2.7 Garantie par Carte Bancaire

2.7.1 La garantie de la réservation se fonde sur les coordonnées de la carte bancaire fournies par le Client ou la personne ayant effectué la réservation. L'Hôtel est responsable de la vérification de la validité desdites coordonnées, de l'autorisation ou de la pré-autorisation de la carte, et de la limite de crédit valable lors des dates concernées par la ou les réservations. Si la carte bancaire ne présente aucune garantie, l'Hôtel demande au Client de garantir sa réservation par un autre moyen. Si le Client en est incapable ou s'il refuse de présenter un autre mode de garantie, l'Hôtel se réserve le droit d'annuler sa réservation. Si la garantie avancée par le Client n'est pas valable, quelle qu'en soit la raison, le risque est toujours au compte de l'hôtel.

2.7.2 Les Hôtels qui souhaitent prélever un montant sur la carte bancaire du Client avant sa date d'arrivée doivent s'assurer que la condition de prépaiement, y compris les restrictions spéciales liées au tarif, ainsi que les termes et les conditions du prépaiement ou y afférant, sont clairement indiqués aux Clients dans les informations mises à leur disposition avant qu'ils n'effectuent une réservation.

2.7.3 L'Hôtel est responsable de la facturation du séjour au Client pour les nuitées effectives, les frais de non-présentation ou les frais d'annulation (y compris les taxes applicables devant être payées par l'Hôtel aux administrations financières concernées). Tout montant prélevé sur une carte bancaire doit l'être dans la devise indiquée dans la réservation du Client. Lorsque ceci est impossible, l'Hôtel peut facturer la carte bancaire du Client dans une autre devise en appliquant un taux de change juste et raisonnable.

## 2.8 Sécurisation des coordonnées de la carte bancaire

Chaque Hôtel se doit de respecter, et doit s'assurer que ses sous-traitants respectent en permanence, les exigences, les critères de conformité et les processus de validation établis dans les normes de sécurité informatique des données de l'industrie des cartes de paiement (« PCI-DSS », ou Payment Card Industry Data Security Standard) promulguées de façon ponctuelle par les principales compagnies de cartes de crédit.

## 2.9 Marketing direct auprès des Clients

L'Hôtel s'engage à ne pas s'adresser spécifiquement aux Clients obtenus par l'intermédiaire de Booking.com lors de campagnes en ligne ou hors ligne ou par le biais de courriers sollicités ou non sollicités.

## 2.10 Extranet

Booking.com fournit à l'Hôtel un numéro d'identifiant et un mot de passe qui lui permettent d'accéder à l'Extranet. L'Hôtel doit protéger et assurer la confidentialité de son numéro d'identifiant et de son mot de passe et ne pas les communiquer à d'autres personnes que celles ayant besoin d'accéder à l'Extranet. En cas d'utilisation frauduleuse ou de mauvaise utilisation (supposée), l'Hôtel doit immédiatement en informer Booking.com.

## 3. DROITS ET OBLIGATIONS DE Booking.com

3.1 Par le présent Accord, l'Hôtel accorde à Booking.com le droit et une licence (ou sous-licence, si applicable) non-exclusifs, gratuits et mondiaux :

(a) Pour utiliser, reproduire, faire reproduire, distribuer, accorder une sous-licence, communiquer, rendre disponible par tout moyen et afficher les éléments relevant des Droits de Propriété Intellectuelle de l'Hôtel et pour lesquels une autorisation a été accordée, tels qu'ils sont fournis à Booking.com par l'Hôtel conformément au présent Accord, et qui sont nécessaires à Booking.com pour exercer ses droits et répondre à ses obligations conformément au présent Accord ;

(b) Pour utiliser, reproduire, faire reproduire, distribuer, attribuer une sous-licence, afficher et utiliser (y compris, sans restriction, pour présenter publiquement, modifier, adapter, communiquer, reproduire, copier et mettre à la disposition du public par tout moyen disponible) les Informations Hôtel.

3.2 Booking.com se réserve le droit d'accorder une sous-licence, de rendre disponible, de divulguer et de proposer les Informations Hôtel (y compris les Droits de Propriété Intellectuelle y afférant) de l'Hôtel et les offres spéciales rendues disponibles par l'Hôtel sur les Sites Internet, ainsi que tout autre droit et licence établi dans le présent Accord, via ou en collaboration avec les Sites Internet de sociétés affiliées et/ou de tiers (les « Sites Internet Tiers »).

3.3 En aucun cas Booking.com ne peut être tenue responsable par l'Hôtel pour tout acte ou omission de la part d'un Site Internet Tiers. Le seul recours possible par l'Hôtel au regard desdits Sites Internet Tiers est de demander à Booking.com (qui détient le droit mais pas l'obligation) de (i) désactiver et de se déconnecter dudit Site Internet Tiers, ou (ii) d'ôter l'Hôtel (y compris les Informations Hôtel) dudit Site Internet Tiers, ou de résilier le présent Accord, conformément aux termes du présent Accord.

## 3.4 Informations Client et Commentaires Clients

3.4.1 Booking.com transmet la réservation effectuée par un Client à l'Hôtel concerné ou bien met ladite réservation à sa disposition. Les détails de la réservation doivent comprendre la date d'arrivée, le nombre de nuits, le type de chambre (y compris les préférences fumeurs/non-fumeurs, si applicable), le tarif de la chambre, le nom, l'adresse du Client et les coordonnées de sa carte bancaire (qui forment ensemble les « Informations Client ») et toute autre demande particulière effectuée par le Client.

3.4.2 Les Clients ayant séjourné dans un Hôtel se voient demander par Booking.com de commenter leur séjour dans l'Hôtel concerné et d'attribuer des notes à certains aspects de leur séjour.

3.4.3 Booking.com se réserve le droit de poster lesdits commentaires et notes sur les Sites Internet. L'Hôtel reconnaît que Booking.com agit en tant que distributeur (sans obligation de vérification) des Commentaires, non pas comme éditeur.

3.4.4 Booking.com fait tout son possible pour contrôler les Commentaires Clients et vérifier qu'ils ne contiennent pas d'obscénité ou ne mentionnent pas le nom d'un individu. Booking.com se réserve le droit de refuser, ajuster ou supprimer tout Commentaire négatif si ledit Commentaire comprend des obscénités ou mentionne le nom d'un individu.

3.4.5 Booking.com ne se joint à aucune discussion, négociation ou correspondance avec l'Hôtel au sujet (du contenu ou de la conséquence de la publication ou de la distribution) des Commentaires Clients.

3.4.6 Booking.com n'est pas tenue pour responsable et nie toute responsabilité au regard du contenu et des conséquences de (la publication ou distribution) de tout commentaire ou toute critique, quel qu'ils soient et de quelque façon que ce soit.

## 3.5 Marketing (en ligne) et publicité PPC (payée-par-clic)

3.5.1 Booking.com est autorisée à promouvoir l'Hôtel en employant le ou les noms dudit Hôtel dans le cadre de campagnes de marketing en ligne, y compris lors de campagnes par email et/ou de publicité dite payée-par-clic (PPC). Booking.com lance des campagnes de marketing en ligne à ses propres frais et à sa seule discrétion.

3.5.2 L'Hôtel est réputé informé des méthodes de fonctionnement des moteurs de recherche, telles que l'indexation du contenu et le classement des URL. S'il est porté à la connaissance de l'Hôtel que le comportement de Sites Internet Tiers viole les Droits de Propriété Intellectuelle dudit Hôtel, Booking.com accepte que l'Hôtel l'informe par écrit des détails dudit comportement. Booking.com emploiera alors des méthodes commercialement raisonnables pour s'assurer que le Tiers concerné prenne les mesures appropriées pour remédier au non-respect des droits de l'Hôtel.

3.5.3 L'Hôtel accepte de ne pas cibler spécifiquement la marque Booking.com par le biais d'achats de mots clefs qui sont soumis aux Droits de Propriété Intellectuelle de Booking.com.

#### 4. CLASSEMENT ET PROGRAMME HÔTEL PRÉFÉRÉ

##### 4.1 Classement

4.1.1 L'ordre dans lequel l'Hôtel apparaît sur les Sites Internet (le « Classement ») est déterminé de façon automatique et unilatérale par Booking.com. Le Classement se base sur, et est influencé par, divers facteurs, comprenant mais n'étant pas limités au pourcentage de Commission (devant être) payé par l'Hôtel, aux disponibilités minimum établies par l'Hôtel, au nombre de réservations lié au nombre de visites sur la page de l'Hôtel concerné sur le Site Internet (la « Conversion »), au volume réalisé par l'Hôtel, au taux d'annulation, aux notes des Commentaires Clients, à l'historique du Service Clients, au nombre et au type de réclamations émises par des Clients et au respect des délais de paiement par l'Hôtel.

4.1.2 L'Hôtel a la possibilité d'influencer son propre classement en modifiant le pourcentage de commission et les disponibilités pour certaines périodes, et en procédant à une amélioration constante des autres facteurs. L'Hôtel ne peut effectuer aucune réclamation auprès de Booking.com au sujet du Classement des Hôtels, ledit système de Classement étant automatisé.

##### 4.2 Programme Hôtel Préféré

4.2.1 Sur le Site Internet Booking.com, Booking.com opère et propose un Programme Préféré pour certains hôtels qui remplissent et maintiennent certains critères (le « Programme Hôtel Préféré »). Le Programme Hôtel Préféré fonctionne sur invitation de Booking.com envers les Hôtels éligibles (« Hôtels Éligibles ») qui remplissent et maintiennent les 6 critères de performance qualifiants indiqués ci-dessous (les « Critères de Performance Qualifiants ») déterminés par Booking.com à sa seule discrétion et dans la mesure où le Programme Hôtel Préféré est disponible dans une destination :

- (i) Un taux de conversion supérieur à la moyenne de tous les hôtels proposés par Booking.com dans la destination de l'hôtel ;
- (ii) Un pourcentage de disponibilité supérieur à la moyenne de tous les hôtels proposés par Booking.com dans la destination de l'hôtel ;
- (iii) Un pourcentage d'annulation inférieur à la moyenne de tous les hôtels proposés par Booking.com dans la destination de l'hôtel ;
- (iv) Un score moyen des Commentaires Clients égal ou supérieur à 7 sur 10 ;
- (v) Un paiement systématique du montant intégral de la Commission dans le délai prévu ; et
- (vi) Une parité systématique.

4.2.2 Si l'Hôtel reçoit des réservations de Clients par l'intermédiaire de Booking.com depuis plus de 60 jours, il peut être invité à participer au Programme Hôtel Préféré. Les hôtels éligibles qui acceptent cette invitation à participer au Programme Hôtel Préféré sont indiqués comme « Hôtels Préférés » sur le Site Internet Booking.com.

4.2.3 Si un Hôtel Préféré cesse d'être éligible au Programme Préféré, il est alors indiqué comme hôtel standard et la Commission est ajustée à la Commission standard locale valable dans le pays dudit Hôtel.

#### 5. REPRÉSENTATION ET GARANTIES

5.1 L'Hôtel atteste et garantit à Booking.com que pour la durée de validité du présent Accord :

- (i) L'Hôtel possède tous les droits, pouvoirs et autorités nécessaires pour utiliser, accorder une (sous) licence et permettre à Booking.com de rendre disponible, sur les Sites Internet, les Droits de Propriété Intellectuelle qui concernent les Informations Hôtel disponibles sur les Sites Internet, ou qui sont établis ou évoqués dans celles-ci ;
- (ii) L'Hôtel détient et respecte tous les permis, licences et autres autorisations gouvernementales nécessaires pour conduire, maintenir et poursuivre ses opérations et son exploitation ; et
- (iii) Le tarif des chambres affiché sur les Sites Internet correspond au meilleur tarif disponible pour un séjour équivalent à l'Hôtel concerné, aucun tarif plus avantageux ne pouvant être obtenu par un Client directement auprès de l'Hôtel ou par l'intermédiaire d'un autre tiers, d'un autre moyen ou par une autre source.

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

- (i) Elle détient tous les pouvoirs et autorisations nécessaires pour signer le présent Accord et répondre aux obligations qui en découlent ;
- (ii) Elle a entrepris toutes les actions requises pour autoriser la mise en place et l'exécution du présent Accord ;
- (iii) Le présent Accord constitue des obligations légales valides et contractuelles pour ladite Partie, conformément à ses termes ; et
- (iv) Chaque Partie doit respecter les lois gouvernementales, codes, réglementations, ordonnances et réglementations du pays, de l'état ou de la municipalité de la loi à laquelle la Partie concernée est soumise au regard des produits (devant être) proposés et/ou des services (devant être) rendus par ladite Partie.

5.3 Sauf mention contraire et expresse dans le présent Accord, aucune Partie n'effectue aucune attestation et ne procure aucune garantie, expresse ou sous-entendue, liée au sujet du présent Accord, et décline dans les

présentes toute garantie sous-entendue, y compris les garanties sous-entendues de qualité marchande ou d'adéquation à un objectif spécifique lié audit sujet.

5.4 Booking.com décline et exclut toute responsabilité envers l'Hôtel au regard d'un dysfonctionnement (temporaire et/ou partiel) des Sites Internet et/ou de l'Extranet.

## 6. INDEMNISATION ET RESPONSABILITÉ

6.1 Chaque Partie (la « Partie Compensatrice ») est tenue pour responsable envers, et doit compenser, indemniser et dégager l'autre Partie (la « Partie Indemnisée ») de toute responsabilité pour et contre tous dommages directs, pertes (à l'exception des pertes de production, profit, revenu ou contrat, de perte ou dommage porté à la marque ou à la réputation, perte du droit à l'indemnisation ou toute perte et/ou tout dommage spécial, indirect ou consécutif), responsabilités, obligations, coûts, plaintes, réclamations de toutes sortes, intérêts, pénalités, procédures et dépenses judiciaires (y compris mais non limité aux honoraires et frais d'avocat) effectivement payés, soufferts ou encourus par la Partie Indemnisée au regard de :

(i) Une violation du présent Accord par la Partie Compensatrice, ou  
(ii) Toute plainte d'un tiers fondée sur une violation (supposée) des Droits de Propriété Intellectuelle dudit tiers par la Partie Compensatrice.

6.2 L'Hôtel doit entièrement indemniser, compenser et dégager Booking.com de toute responsabilité envers tous coûts, responsabilités, dépenses (y compris mais non limité aux honoraires et frais d'avocat), dommages, pertes, obligations, réclamations de toutes sortes, intérêts, pénalités et frais de justice encourus, soufferts ou payés par Booking.com en lien avec :

(i) Toute réclamation effectuée par des Clients au regard d'informations inexactes, erronées ou portant à confusion au sujet de l'Hôtel et présentées sur les Sites Internet ;  
(ii) Toute réclamation effectuée par des Clients au regard d'un séjour effectué dans un Hôtel, une surréservation ou des réservations (partiellement) annulées ou erronées ;  
(iii) Si une réclamation liée à la Garantie du Meilleur Tarif n'est pas réglée entre le Client et l'Hôtel au moment du départ du Client (par le paiement du tarif inférieur), toute réclamation effectuée par un Client au sujet de ou découlant de la Garantie du Meilleur Tarif ;  
(iv) Toute autre réclamation émanant d'un Client, qui est entièrement ou partiellement attribuable à l'Hôtel (y compris les réclamations liées aux services fournis ou aux produits proposés par l'Hôtel, ou bien au manque desdits services et produits), ou qui survient à la suite d'un délit, d'une fraude, d'une faute professionnelle volontaire, d'une négligence ou d'une violation de contrat (y compris de la réservation du Client) due ou attribuable à l'Hôtel au regard du Client ou de son établissement ; et  
(v) Toute réclamation envers Booking.com liée à ou résultant du manquement de l'Hôtel à verser toute taxe applicable demandée pour ou basée sur les services, ou bien tous autres frais y afférant dans la juridiction concernée.

6.3 Sauf mention contraire dans le présent Accord, la responsabilité maximum d'une Partie envers l'autre Partie, en montant cumulé pour toutes les réclamations effectuées au cours d'une même année contre ladite Partie, au regard des termes du présent Accord ou en lien avec lesdits termes, ne peut être supérieure aux montants cumulés de Commission reçus ou payés par la Partie au cours de l'année précédente, ou bien supérieure à 100 000 EUR (la somme supérieure étant prise en compte), sauf dans le cas d'un délit, d'une fraude, d'une faute professionnelle volontaire, d'une négligence grave, d'une non-divulgence délibérée ou d'une tromperie délibérée de la part de la Partie responsable (c'est-à-dire, la Partie Compensatrice), auquel cas la limitation de responsabilité n'est pas applicable à ladite Partie responsable. Les Parties reconnaissent et s'engagent à ce qu'aucune des limitations de responsabilités établies dans l'article 6 ne s'applique à l'une quelconque des indemnisations au regard d'une réclamation d'un tiers (par exemple, les réclamations des Clients) ou des responsabilités d'un tiers.

6.4 Si une réclamation est effectuée par un tiers, les Parties doivent agir en toute bonne foi et employer des efforts commercialement raisonnables pour consulter l'autre Partie, coopérer avec elle et l'assister dans la défense et/ou le règlement d'une telle réclamation, tandis que la Partie Compensatrice se réserve le droit de prendre possession de la réclamation et d'en assumer la défense (en consultation et avec l'accord de la Partie Compensatrice et conformément aux intérêts des deux Parties). Aucune Partie ne doit effectuer d'admission, tenter de procès, consentir à l'entrée dans tout jugement ou entrer dans tout compromis ou accord sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie (qui ne saurait être raisonnablement retenu, retardé ou soumis à des conditions).

6.5 En aucun cas une Partie ne peut être tenue pour responsable envers toute autre Partie pour toute perte ou tout dommage indirect, spécial, punitif ou consécutif, y compris une perte de production, une perte de profit, une perte de revenu, une perte de contrat, une perte ou un dommage porté à la marque ou à la réputation ou une perte ou droit à l'indemnisation, que lesdits dommages soient supposés résulter d'une violation de contrat, d'une fraude ou de tout autre motif. La renonciation et le désistement desdits dommages et pertes sont établis par le présent Accord.

6.6 Chaque Partie reconnaît que les recours légaux peuvent être inappropriés pour protéger l'autre Partie contre toute violation du présent Accord ; sans porter préjudice à tout autre droit ou recours autrement disponible pour l'autre Partie, chaque Partie est en droit de demander un recours en injonction ou une action en exécution.

## 7. DURÉE, RÉSILIATION ET SUSPENSION

7.1 Sauf mention contraire, le présent Accord prend effet pour une durée d'un an à la date de sa signature, à moins qu'il ne soit résilié par l'une des Parties sous condition du respect d'un délai de préavis de 14 jours. À l'issue de cette période initiale d'un an, l'Accord demeure valide pour une durée indéterminée jusqu'à sa résiliation par une des Parties, sous condition du respect d'un délai de préavis d'au moins 14 jours par écrit.

7.2 Chaque Partie peut résilier le présent Accord ou le suspendre vis-à-vis de l'autre Partie, avec effet immédiat et sans le délai de préavis autrement requis, dans les cas suivants :

- (a) Violation matérielle de tout terme du présent Accord par l'autre Partie (par exemple, retard de paiement, insolvabilité, violation de la garantie de la parité des tarifs, communication d'informations erronées ou réception d'un nombre important de réclamations de Clients) ; ou
- (b) Faillite ou suspension de paiement vis-à-vis de l'autre Partie.

7.3 Une fois la résiliation entérinée, l'Hôtel doit honorer toutes les réservations déjà effectuées par les Clients et doit payer toutes les Commissions (y compris les intérêts, si applicables) dues sur lesdites réservations, conformément aux termes du présent Accord.

7.4 Booking.com se réserve le droit de suspendre immédiatement ses services (y compris l'affichage de l'Hôtel, de ses disponibilités ou de l'outil de réservation approprié sur les Sites Internet) envers ou au sujet de l'Hôtel dans l'un quelconque des circonstances suivantes :

- (i) L'Hôtel n'effectue pas le paiement des Commissions avant la date due ou le jour même ;
- (ii) L'Hôtel poste des Informations Hôtel erronées ou portant à confusion sur l'Extranet ;
- (iii) L'Hôtel n'effectue pas la mise à jour de ses Informations sur l'Extranet, donnant ainsi lieu à des surréservations audit Hôtel ;
- (iv) L'Hôtel refuse d'accepter une réservation au tarif indiqué sur la réservation ;
- (v) L'Hôtel facture un montant trop élevé à un ou plusieurs Clients ;
- (vi) L'Hôtel facture la carte bancaire d'un Client avant son arrivée sans avoir reçu l'autorisation expresse dudit Client (un Client est réputé donner son autorisation expresse lorsqu'il choisit un type de chambre non-remboursable ou en prépaiement) ;
- (vii) Booking.com reçoit une ou plusieurs plaintes légitimes et sérieuses de la part d'un ou plusieurs Clients ayant effectué une réservation à l'Hôtel ;
- (viii) Utilisation frauduleuse du processus de Commentaire Client par tout moyen, qui résulte en la distribution sur les Sites Internet d'un Commentaire n'étant pas l'expression honnête d'un séjour véridique effectué par un Client réel à l'Hôtel ;
- (ix) Comportement inapproprié ou non-professionnel envers les Clients ou le personnel de Booking.com ;
- (x) L'Hôtel refuse d'accepter une modification raisonnable d'un ou plusieurs termes du présent Accord.

7.5 Les Parties attestent que la résiliation ou la suspension au regard d'un Hôtel ou de la part d'un Hôtel n'affecte pas les droits et obligations des autres Parties (vis-à-vis de chacune), conformément aux termes du présent Accord.

7.6 À la résiliation du présent Accord, et sauf mention contraire, l'Accord doit être absolument et entièrement résilié au regard de la Partie le résiliant, et cesser d'être valide sans préjudice aux droits et recours de l'autre Partie au regard de son droit à l'indemnisation ou en cas de violation des termes par l'autre Partie (résiliant) le présent Accord. Les articles 6, 8, 9 et 10 demeurent valides après la résiliation.

## 8. LIVRES ET REGISTRES

Les systèmes, livres et registres de Booking.com (y compris l'Extranet, le Relevé de Réservations en ligne, les télécopies et/ou les e-mails) sont considérés comme des preuves concluantes de l'existence et de la réception par l'Hôtel des réservations effectuées par des Clients et du montant de Commission dû par l'Hôtel à Booking.com au titre du présent Accord, sauf si l'Hôtel peut fournir une preuve contraire, raisonnable et crédible.

## 9. CONFIDENTIALITÉ

9.1 Les Parties comprennent et attestent que dans le cadre du présent Accord, chaque Partie peut accéder ou être exposée, directement ou indirectement, à des informations confidentielles au sujet de l'autre Partie (les « Informations Confidentielles »). Les Informations Confidentielles comprennent les Informations Client, le volume de transaction, le plan marketing, le plan commercial et toute autre information commerciale, financière, technique, opérationnelle ou non-publique qu'une des Parties Informatrices désigne comme étant privée ou confidentielle ou que toute Partie Informée devrait raisonnablement savoir qu'elle doit être traitée comme privée et confidentielle.

9.2 Chaque Partie accepte que : (a) toutes les Informations Confidentielles demeurent la propriété exclusive de la Partie Informatrice et que la Partie Informée s'engage à ne pas employer lesdites Informations Confidentielles

pour tout objectif n'étant pas établi dans le présent Accord ; (b) elle doit maintenir et employer des méthodes appropriées pour permettre à ses employés, dirigeants, représentants, parties contractantes et agents (les « Personnes Autorisées ») à maintenir la confidentialité et la protection des Informations Confidentielles ; (c) elle ne doit divulguer les Informations Confidentielles qu'aux seules Personnes Autorisées qui ont besoin de connaître lesdites Informations dans le cadre du présent Accord ; (d) elle ne doit pas, et elle doit employer des méthodes appropriées pour s'assurer que les Personnes Autorisées ne copient, publient, divulguent à des autres tiers ou emploient (dans un cadre autre que celui établi dans le présent Accord) les Informations Confidentielles ; et (e) elle retourne ou détruit toutes les (copies papier ou électroniques des) Informations Confidentielles sur demande écrite de l'autre Partie.

9.3 Nonobstant les termes précédents, les Informations Confidentielles ne doivent pas comprendre des informations qui (i) appartiennent ou appartiendront au domaine public sans acte ou omission de la part de la Partie Informée, (ii) sont divulguées à la Partie Informée par un tiers n'étant pas soumis à une obligation de confidentialité au sujet desdites informations, ou (iii) doivent être divulguées dans le cadre de la loi, d'une ordonnance d'un tribunal ou d'une citation, ou au nom d'une autorité gouvernementale.

9.4 Les Parties doivent utiliser des moyens commercialement raisonnables pour assurer la confidentialité et la protection des Informations Client et les protéger contre toute utilisation ou diffusion non-autorisée. Les Parties acceptent de respecter les Directives 95/49/EC et 2008/58/EC sur le traitement des données personnelles et la protection de la confidentialité.

## 10. DIVERS

10.1 Aucune Partie n'est autorisée à céder, transférer ou hypothéquer tout ou partie de ses droits et/ou obligations découlant du présent Accord sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie, à condition que Booking.com puisse céder, transférer ou hypothéquer tout ou partie de ses droits et/ou obligations découlant du présent Accord (entièrement, partiellement ou de façon ponctuelle) à une société affiliée sans l'accord écrit préalable de l'Hôtel. La loi anglaise sur le contrat (droits des parties tierces) de 1999 (Contract (Rights of Third Parties) Act 1999) ne s'applique pas au présent Accord.

10.2 Toutes les notifications et communications doivent être effectuées par écrit en anglais et envoyées par télécopie ou par un mode de courrier postal express par avion reconnu nationalement au numéro de télécopie ou à l'adresse établie dans le présent Accord.

10.3 Le présent Accord (y compris les avenants, annexes et appendices, qui forment une partie intégrante du présent Accord) constitue l'intégralité de l'Accord et de l'arrangement entre les Parties au regard de son objet. Il annule et remplace tous les accords, arrangements, offres ((non) contractuelles), engagements et déclarations antérieurs au sujet dudit objet (y compris vis-à-vis de l'Hôtel).

10.4 Si l'un des termes du présent Accord est ou devient invalide ou non-contractuel, les Parties demeurent liées par tous les autres termes de l'Accord. Dans ce cas, les Parties doivent remplacer le ou les termes invalides ou non-contractuels par un ou des termes valides et contractuels et qui ont, dans la mesure du possible, un effet similaire au(x) terme(s) invalide(s) ou non-contractuel(s), au regard du contenu et de l'objet du présent Accord.

10.5 Sauf mention contraire dans le présent Accord, l'Accord doit être exclusivement soumis au droit anglais. Sauf mention contraire dans le présent Accord, tout litige découlant du présent Accord ou lié à l'Accord doit être exclusivement soumis à et géré par la juridiction compétente au Royaume-Uni.

10.6 Les Parties attestent et reconnaissent que, nonobstant l'article 10.5, aucun terme du présent Accord n'empêche ou limite Booking.com dans l'exercice de son droit à déférer ou initier toute action ou procédure, ou bien à rechercher un recours par injonction par intérim ou une action en exécution (spécifique) devant ou par tout tribunal compétent auprès duquel l'Hôtel est établi ou enregistré. À cet effet, l'Hôtel renonce à son droit d'indemnisation devant toute autre juridiction ou loi applicable auprès de laquelle il pourrait faire exercer ses droits.

10.7 La version anglaise originale des présentes Conditions a été rédigée en anglais avant d'être traduite en d'autres langues. L'Hôtel ne peut dériver aucun droit de ces traductions, effectuées en interne et fournies à titre de courtoisie. En cas de litige, d'incohérence ou de divergence entre la version anglaise et une version traduite, la version anglaise prévaut et fait foi.