

Conditions de service

Si votre pays de résidence ou d'établissement se trouve dans l'Espace économique européen (« EEE »), en Suisse ou au Royaume-Uni, les [Conditions de service pour les utilisateurs européens](#) s'appliquent à vous.

Si votre pays de résidence ou d'établissement se trouve en dehors de l'EEE, de la Suisse ou du Royaume-Uni, les [Conditions de service pour les utilisateurs non européens](#) s'appliquent à vous.

Conditions de service pour les utilisateurs européens

En tant que consommateur ou consommatrice résidant dans l'EEE, vous pouvez accéder à la plate-forme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne ici : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Veuillez noter qu'HomeAway ne s'engage ni ne s'oblige à utiliser un dispositif alternatif de résolution des litiges afin de résoudre des litiges avec les consommateurs ou consommatrices. La plate-forme de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne n'est pas disponible pour les résidents de la Suisse ou du Royaume-Uni.

L'article 24 des présentes conditions contient une convention d'arbitrage et de renonciation de recours collectif qui s'appliquent à toute procédure engagée contre HomeAway aux États-Unis. Veuillez les lire attentivement.

Dernière mise à jour : 25 janvier 2023

Merci d'utiliser HomeAway !

Les présentes Conditions de service pour les utilisateurs européens (les « **Conditions** ») sont un contrat juridique contraignant entre vous et HomeAway qui régit votre droit d'utilisation des sites web, applications et autres offres d'HomeAway (appelés collectivement, la « **Plate-forme HomeAway** »). Lorsqu'ils sont utilisés dans ces conditions, les termes « **HomeAway** », « **nous** », « **nos** » ou « **notre** » désignent l'entité HomeAway mentionnée à l'[Annexe 1](#) avec laquelle vous concluez un contrat.

La Plate-forme HomeAway offre un outil en ligne permettant aux utilisateurs (« **Membres** ») de publier, de proposer, de rechercher et de réserver des services. Les Membres qui publient et proposent des services sont des « **Hôtes** » et les Membres qui recherchent, réservent ou utilisent des services sont des « **Voyageurs** ». Les Hôtes offrent des hébergements (« **Hébergements** »), des activités, des excursions et des événements (« **Expériences** »), ainsi qu'une variété de services de voyage et autres (collectivement, les « **Services d'hôte** », et chaque offre de Service d'hôte, une « **Annnonce** »). Vous devez créer un compte pour accéder à de nombreuses fonctionnalités de la Plate-forme HomeAway et les utiliser. Vous devez également veiller à ce que les informations de votre compte demeurent exactes. En tant que fournisseur de la Plate-forme HomeAway, HomeAway ne possède, ne contrôle, ne propose et ne gère ni les annonces, ni les Services d'hôte ni aucun service touristique. HomeAway n'est pas partie aux contrats conclus directement entre les Hôtes et les Voyageurs, et HomeAway n'est pas agent immobilier, agence de voyage, ni assureur, pas non plus organisateur ou détaillant de voyages organisés en vertu de la directive (UE) 2015/2302. HomeAway n'agit pas en qualité de mandataire d'un quelconque Membre, sauf comme le prévoient les [Conditions de service relatives aux paiements](#) (« **Conditions de paiement** »). Pour en savoir plus sur le rôle d'HomeAway, voir l'article 16.

Nous appliquons d'autres [Conditions](#) et [Politiques](#) complémentaires à ces Conditions, comme notre [Politique de confidentialité](#), qui décrit notre collecte et utilisation des données personnelles, et nos [Conditions de paiement](#), qui régissent tous les services de paiement

fournis aux membres par les entités de paiement HomeAway (collectivement, « **HomeAway Payments** »).

Si vous êtes Hôte, vous devez comprendre et respecter l'ensemble des lois, règlements, réglementations et contrats avec des tiers qui s'appliquent à vos Services d'hôte.

Contenu

Conditions relatives aux voyageurs

[1. Notre mission.](#)

[2. Recherche et réservation sur HomeAway.](#)

[3. Annulations, problèmes liés aux voyages et modifications de réservations](#)

[4. Vos responsabilités.](#)

Conditions relatives aux hôtes

[5. Accueil de voyageurs avec HomeAway.](#)

[6. Gestion de votre Annonce.](#)

[7. Annulations, problèmes liés aux voyages et modifications de réservations.](#)

[8. Taxes.](#)

Conditions d'application générale

[9. Commentaires.](#)

[10. Contenu.](#)

[11. Frais.](#)

[12. Règlement de la Plate-forme HomeAway.](#)

[13. Résiliation, suspension et autres mesures.](#)

[14. Modification des présentes Conditions.](#)

[15. Traitement des plaintes et déclarations de sinistres.](#)

[16. Rôle d'HomeAway.](#)

[17. Comptes des membres.](#)

[18. Exclusion de responsabilité.](#)

[19. Responsabilité.](#)

[20. Indemnisation.](#)

[21. Entités contractantes.](#)

[22. Droit applicable et juridiction.](#)

[23. Divers.](#)

[24. Résolution des litiges et convention d'arbitrage aux États-Unis.](#)

Conditions supplémentaires spécifiques aux Hôtes professionnels

[25. Utilisateurs professionnels.](#)

[26. Résiliation, suspension et autres mesures.](#)

[27. Traitement des plaintes et médiation.](#)

[28. Accès aux données.](#)

[29. Canaux de distribution supplémentaires.](#)

[Annexe 1 - Entités contractantes](#)

Conditions relatives aux Voyageurs

1. Notre mission.

Nous avons pour mission de créer un monde où chacun puisse se sentir chez soi, ailleurs. Des cabanes aux châteaux en passant par les cours de cuisine, parcourez des millions d'Annonces pour trouver celles qui correspondent à votre façon de voyager. Pour en savoir plus sur une Annonce, consultez sa description, ses photos, le profil de l'Hôte et les commentaires des Voyageurs. Si vous avez des questions, envoyez un message à l'Hôte.

2. Recherche et réservation sur HomeAway.

2.1 Recherche. Vous pouvez rechercher des Services d'hôte en utilisant des critères tels que le type de Service d'hôte, la destination du voyage, les dates du voyage et le nombre de Voyageurs. Vous pouvez également utiliser des filtres pour affiner vos résultats de recherche. Les résultats de la recherche sont basés sur leur pertinence par rapport à votre recherche et à d'autres critères. La pertinence tient compte de facteurs tels que le prix, la disponibilité, les commentaires, l'historique de la relation avec l'assistance utilisateurs et celui des annulations, la popularité, les voyages précédents et les Annonces sélectionnées, les exigences de l'hôte (par exemple, nombre de nuits minimum ou maximum), et plus encore. Pour en savoir plus sur les résultats de recherche, consultez notre [Centre d'aide](#).

2.2 Réservation. Lorsque vous réservez une Annonce, vous acceptez de payer tous les frais relatifs à votre réservation, y compris le prix du logement fixé dans l'Annonce, les frais applicables tels que les [frais de service d'HomeAway](#), [les frais perçus en personne](#),

les [taxes](#) et tout autre élément identifié lors du paiement (collectivement, le « **Prix total** »). Lorsque vous recevez la confirmation de réservation, un contrat pour les Services d'hôte (une « **Réservation** ») est formé directement entre vous et l'Hôte. Outre les présentes Conditions, vous serez soumis et responsable du respect de toutes les conditions de la Réservation, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions d'annulation et tous les autres règlements, normes, politiques ou exigences identifiés dans l'Annonce ou lors du paiement qui s'appliquent à la Réservation. Il est de votre responsabilité de lire et de comprendre ces règlements, normes, politiques et exigences avant de réserver une Annonce. Sachez que certains Hôtes travaillent avec un co-hôte ou en tant que membre d'équipe pour fournir leurs Services d'hôte.

2.3 Réservations d'hébergement. Une réservation d'Hébergement est une licence limitée pour entrer, occuper et utiliser l'Hébergement. L'Hôte se réserve le droit de réintégrer l'Hébergement pendant votre séjour, le cas échéant si : (i) cela est raisonnablement nécessaire, (ii) cela est autorisé en vertu de votre contrat avec l'Hôte, et (iii) cela est conforme au droit applicable. Si vous restez après l'heure de départ, l'Hôte a le droit de vous faire partir d'une manière conforme au droit applicable, y compris en vous imposant des sanctions raisonnables pour séjour indûment prolongé. Vous ne pouvez pas dépasser le nombre maximal autorisé de Voyageurs.

2.4 Réservations d'Expériences et d'autres Services d'hôte. Une réservation d'Expérience ou d'un autre Service d'hôte vous permet de participer à ce Service d'hôte, d'y assister ou de l'utiliser. Il vous incombe de confirmer que vous, et toute personne que vous invitez, remplissez les conditions d'âge minimum, de compétence, d'aptitude ou autres. Vous êtes responsable d'informer l'Hôte de votre état de santé ou condition physique, ou de toute autre circonstance qui pourrait avoir un impact sur votre capacité à participer au Service d'hôte, d'y assister ou de l'utiliser. Sauf autorisation expresse, vous ne pouvez pas permettre à une personne de se joindre à un Service d'hôte à moins que cette personne n'ait été incluse comme Voyageur supplémentaire lors de la procédure de réservation.

3. Annulations, problèmes de voyage, remboursements et modifications de réservation.

3.1 Annulations, problèmes de voyage, remboursements et modifications de réservation. En règle générale, si vous annulez une réservation, le montant qui vous est remboursé est déterminé par les [conditions d'annulation](#) applicables à cette réservation. Mais, dans certaines situations, d'autres conditions sont prioritaires et déterminent le montant qui vous est remboursé. Si un événement indépendant de votre volonté vous oblige à annuler une réservation, vous êtes susceptible d'être éligible à un remboursement partiel ou intégral en vertu de notre [Politique relative aux cas de force majeure](#). Si l'Hôte annule ou si vous rencontrez un problème lié à un voyage (tel que défini dans notre [Politique de remplacement d'hébergement et de remboursement](#)), vous pouvez être éligible à une aide pour une nouvelle réservation, ou à un remboursement partiel ou intégral en vertu de la [Politique de remplacement d'hébergement et de remboursement](#). Différentes politiques s'appliquent à certaines catégories d'Annonces ; par exemple, les réservations d'Expériences sont régies par la [Politique de remboursement des voyageurs pour les expériences](#), et les réservations Luxe sont régies par la [Politique Luxe de remplacement d'hébergement et de remboursement](#). Voir les [conditions juridiques supplémentaires](#) et chaque [politique](#) pour plus de détails sur ce qui est couvert et sur le remboursement s'appliquant dans chaque situation. Vous pouvez faire appel d'une décision d'HomeAway en contactant notre [assistance utilisateurs](#).

3.2 Modifications de réservation. Les Hôtes et les Voyageurs sont responsables de toute Modification de réservation qu'ils acceptent d'apporter par le biais de la plateforme HomeAway ou demandent à l'assistance utilisateurs d'HomeAway d'effectuer en leur nom (« **Modifications de réservations** »), et acceptent de payer tout montant, frais ou taxes supplémentaires associés à toute Modification de réservation.

4. Vos responsabilités.

Vous êtes responsable de vos propres actes et omissions et êtes également responsable des actes et omissions de toute personne que vous invitez à vous rejoindre (ou à qui vous fournissez un accès) concernant un Hébergement ou une Expérience. Par exemple, cela signifie : (i) que vous avez la responsabilité de laisser un Hébergement (et les biens personnels associés) dans l'état dans lequel vous l'avez trouvé à votre arrivée, (ii) que vous avez la responsabilité de payer tous les montants de demande d'indemnisation nécessaires pour couvrir les dommages que vous, votre ou vos voyageurs ou votre ou vos animaux de compagnie avez causés à un Hébergement, et (iii) que vous devez agir avec intégrité, traiter les autres avec respect et vous conformer aux lois applicables en tout temps. Si vous réservez pour un Voyageur supplémentaire qui est mineur ou si vous faites venir un mineur dans un Service d'hôte, vous devez être légalement autorisé à agir au nom du mineur et vous êtes seul responsable de la supervision de ce mineur.

Conditions relatives aux Hôtes

5. Accueil de voyageurs avec HomeAway.

5.1 Hôte. En tant qu'hôte, HomeAway vous offre le droit d'utiliser la plateforme HomeAway pour partager votre Hébergement, Expérience ou autre Service d'hôte avec notre communauté de Voyageurs, et de gagner de l'argent ce faisant. Créer une Annonce est très facile. Vous contrôlez la façon dont vous accueillez les Voyageurs, et vous fixez votre prix, vos disponibilités et les règles pour chaque Annonce.

5.2 Contrat avec les Voyageurs. Lorsque vous acceptez une demande de réservation ou recevez une confirmation de réservation sur la plateforme HomeAway, vous concluez un contrat directement avec le Voyageur et êtes responsable de la prestation du Service d'hôte selon les conditions et au prix spécifiés dans votre Annonce. Vous acceptez également de payer les frais applicables tels que les [frais de service HomeAway](#) (et les [taxes](#) applicables) pour chaque réservation. HomeAway Payments déduira les montants dus de votre versement, à moins que vous et nous ne convenions d'une autre méthode. Toutes les conditions ou modalités que vous incluez dans un contrat supplémentaire avec les Voyageurs doivent : (i) être conformes à ces Conditions, à nos

[conditions juridiques supplémentaires](#), à nos [Politiques](#) et aux informations fournies dans votre Annonce, et (ii) être divulguées de manière visible dans la description de votre Annonce.

5.3 Indépendance des Hôtes. Votre relation avec HomeAway est celle d'une entité ou d'un individu indépendant et non un salarié, agent, co-entrepreneur ou partenaire d'HomeAway, à l'exception du fait qu'HomeAway Payments agit en tant qu'agent de recouvrement des paiements comme décrit dans les Conditions de paiement. HomeAway ne dirige ni ne contrôle votre Service d'hôte. Vous comprenez que vous avez toute latitude pour décider si et quand vous souhaitez fournir des Services d'hôte, et à quel prix et à quelles conditions les offrir.

6. Gestion de votre Annonce.

6.1 Création et gestion de votre Annonce. La plateforme HomeAway fournit des outils qui vous permettent de configurer et de gérer facilement une Annonce. Votre Annonce doit inclure des informations complètes et précises sur votre Service d'hôte, votre prix, les autres frais éventuels tels que les frais de ménage, les frais de séjour, [les frais perçus en personne](#) et tous les règlements ou toutes les exigences qui s'appliquent à vos Voyageurs ou à votre Annonce. Vous êtes responsable de vos propres actes et omissions, ainsi que de la mise à jour et de l'exactitude

des informations de votre Annonce (y compris les dates de disponibilité de votre calendrier) et de son contenu (comme les photos) à tout moment. Nous vous recommandons de souscrire une assurance appropriée pour vos Services d'hôte, dont nous vous suggérons également de lire attentivement les conditions générales de la police, y compris les modalités de couverture et les exclusions. Vous ne pouvez gérer qu'une seule Annonce par Hébergement, mais vous pouvez avoir plusieurs Annonces pour un même logement si celui-ci dispose de plusieurs Hébergements. Toute offre d'Expérience est soumise à nos [Conditions supplémentaires pour les hôtes d'expériences](#).

6.2 Connaître ses obligations légales. Vous êtes tenu de comprendre et de respecter l'ensemble des lois, règlements, réglementations et contrats avec des tiers qui s'appliquent à votre Annonce ou vos Services d'hôte. Par exemple, certains propriétaires et baux, ou des règlements de copropriété, limitent ou interdisent la sous-location, les locations courte durée et les séjours longue durée. Certaines villes ont adopté des plans locaux d'urbanisme ou autres réglementations similaires qui restreignent la location courte durée de propriétés résidentielles. Certaines collectivités locales, notamment des villes, exigent des Hôtes qu'ils s'enregistrent, obtiennent un permis ou un agrément avant de fournir certains Services d'hôte (tels que des locations courte durée, des séjours longue durée, la préparation de nourriture, la vente d'alcool, des visites guidées ou l'utilisation d'un véhicule). Dans certains endroits, les Services d'hôte que vous pourriez vouloir proposer peuvent être interdits. Certaines collectivités locales exigent l'enregistrement des Voyageurs qui séjournent dans votre Hébergement. Des juridictions ont adopté des réglementations qui créent des droits de location pour les Voyageurs et des obligations supplémentaires pour les Hôtes. Par exemple, certaines lois peuvent réglementer la location, le contrôle des loyers et l'expulsion pour les séjours longue durée. Vérifiez la réglementation nationale et locale pour connaître les règles qui s'appliquent aux Services d'hôte que vous prévoyez d'offrir. Les informations que nous fournissons concernant les exigences légales sont uniquement à titre d'information. Vous devez vérifier vos obligations de manière indépendante. Vous êtes responsable du traitement et de l'utilisation des données personnelles des Voyageurs et d'autres personnes conformément aux lois sur la protection de la vie privée et aux présentes Conditions, y compris nos [Règles de confidentialité applicables aux Hôtes](#). Si vous avez des questions sur la façon dont la législation locale s'applique, vous devez toujours consulter un conseiller juridique tel un avocat.

6.3 Classement dans les résultats de recherche. Le classement des Annonces dans les résultats de recherche sur la plateforme HomeAway dépend de plusieurs facteurs, principalement les suivants :

- Paramètres de recherche indiqués par les Voyageurs (par exemple, nombre de Voyageurs, date et durée du voyage, fourchette de prix)
- Caractéristiques de l'Annonce (par exemple, prix, disponibilité du calendrier, nombre et qualité des images, commentaires, type de Service d'hôte, statut de l'Hôte, ancienneté de l'annonce, popularité moyenne des Voyageurs)
- Expérience de réservation du Voyageur (par exemple, l'historique des annulations et du recours à l'assistance utilisateurs de l'Hôte, la facilité de la réservation)
- Exigences de l'Hôte (par exemple, nombre de nuits minimum ou maximum, heure limite de réservation)
- Préférences du Voyageur (par exemple, voyages précédents, Annonces enregistrées, lieu à partir duquel le Voyageur effectue sa recherche)

Les résultats de recherche peuvent apparaître différemment sur notre application mobile et sur notre site web. HomeAway peut permettre aux Hôtes de promouvoir leurs Annonces dans les résultats de recherche ou ailleurs sur la plateforme HomeAway moyennant des frais supplémentaires. Vous trouverez de plus amples informations sur les facteurs qui déterminent le classement de votre Annonce dans les résultats de recherche, sur nos programmes de promotion

actuels (le cas échéant) et sur la manière dont nous identifions le contenu promu dans notre [Centre d'aide](#).

6.4 Vos responsabilités. Vous êtes responsable de vos propres actes et omissions ainsi que de ceux des personnes que vous autorisez à participer à la prestation de vos Services d'hôte. Vous êtes responsable des tarifs, du règlement et des exigences de votre annonce. Vous devez décrire tous les frais et éléments facturés dans la description de votre annonce, mais vous ne pouvez pas percevoir de frais ni facturer d'éléments supplémentaires en dehors de la plateforme HomeAway, à l'exception de ceux expressément autorisés par notre [Politique qui régit les frais perçus en personne](#). N'encouragez pas les Voyageurs à créer des comptes tiers, à soumettre des commentaires, à fournir leurs coordonnées ou à mener d'autres actions en dehors de la plateforme HomeAway, en violation de notre [Politique d'HomeAway sur l'utilisation hors plateforme](#).

6.5 Accueil de Voyageurs en tant qu'équipe ou organisation. Si vous travaillez avec un co-hôte ou un Hôte en tant que membre d'une équipe, d'une entreprise ou d'une autre organisation, l'entité et chaque individu qui participe à la fourniture des Services d'hôte sont responsables en tant qu'Hôte en vertu des présentes Conditions. Si vous acceptez des conditions ou si vous concluez des contrats, vous déclarez et garantissez que vous êtes autorisé à conclure des contrats pour votre équipe, votre entreprise ou toute autre organisation et que chaque entité que vous utilisez est en règle selon les lois du lieu où elle est établie. Si vous exercez d'autres fonctions, vous déclarez et garantissez être autorisé à exercer ces fonctions. Si vous demandez à HomeAway de transférer une partie de votre versement à un co-hôte ou à d'autres Hôtes, ou d'envoyer des paiements à un tiers, vous devez être autorisé à le faire. Vous êtes responsable des montants des paiements et de l'exactitude des informations que vous fournissez.

7. Annulations, problèmes de voyage et Modifications de réservation.

7.1 Annulations et problèmes de voyage. En général, si un Voyageur annule une réservation, le montant qui vous est payé est déterminé par les conditions d'annulation applicables à cette réservation. En tant qu'Hôte, vous ne devez pas annuler la réservation d'un Voyageur sans raison valable en vertu de notre [Politique relative aux cas de force majeure](#) ou de la loi applicable. Si vous annulez la réservation d'un Voyageur sans une telle raison valable, nous pouvons imposer des [frais d'annulation et d'autres conséquences](#). Si : (i) un Voyageur rencontre un problème de voyage (tel que défini par la [Politique de remplacement d'hébergement et de remboursement](#)), (ii) un [cas de force majeure](#) survient, ou (iii) une réservation est annulée en vertu de l'article 13 des présentes Conditions, le montant qui vous est payé est réduit du montant que nous remboursons ou fournissons au Voyageur, et de tous les autres frais raisonnables que nous incurrons à la suite de l'annulation. Si un Voyageur reçoit un remboursement alors que vous avez déjà été payé, ou si le montant du remboursement et des autres frais engagés par HomeAway dépasse votre paiement, HomeAway (via HomeAway Payments) peut récupérer ce montant auprès de vous, y compris en déduisant le remboursement de vos versements futurs. Vous acceptez que la [Politique de remplacement d'hébergement et de remboursement](#) et la [Politique relative aux cas de force majeure](#) d'HomeAway, ainsi que ces Conditions, prévalent sur les conditions d'annulation que vous avez établies dans les situations où elles permettent l'annulation d'une réservation ou l'émission de remboursements aux Voyageurs. Si nous prévoyons raisonnablement de rembourser un Voyageur en vertu de l'une de ces Politiques, nous pouvons retenir tout versement pour cette réservation jusqu'à ce qu'une décision de remboursement soit prise. Si vous êtes l'Hôte d'une Expérience, veuillez noter que les [conditions d'annulation de l'expérience](#), la [Politique de remboursement des voyageurs d'expériences](#) ainsi que des [frais d'annulation et d'autres conséquences](#) s'appliquent à vos réservations. Consultez chaque [politique](#) pour obtenir des détails sur ce qui est couvert et sur le

montant de votre versement dans chaque situation. Vous pouvez faire appel d'une décision d'HomeAway en contactant notre [assistance utilisateurs](#).

7.2 Modifications de réservations. Les Hôtes et les Voyageurs sont responsables de toute Modification de réservation qu'ils acceptent de faire sur la plateforme HomeAway ou qu'ils demandent à l'assistance utilisateurs HomeAway de faire en leur nom, et acceptent de payer tout montant supplémentaire, frais ou taxes associés à une Modification de réservation.

8. Taxes.

8.1 Taxes applicables aux hôtes. En tant qu'Hôte, vous êtes responsable de déterminer et de remplir vos obligations en vertu des lois applicables pour déclarer, collecter, verser ou inclure dans votre prix toute TVA ou autres taxes indirectes, taxes de séjour, taxes de tourisme, impôts sur le revenu ou autres taxes applicables (« Taxes »).

8.2 Collecte et versement par HomeAway. Dans les collectivités (comme des villes) où HomeAway facilite la collecte et/ou le reversement des taxes au nom des Hôtes, vous donnez l'instruction et l'autorisation à HomeAway de collecter les taxes en votre nom et/ou de reverser ces taxes à l'autorité fiscale compétente. Toutes les taxes collectées et/ou reversées par HomeAway sont signalées aux Membres sur leurs relevés de transaction, le cas échéant. HomeAway peut demander des montants supplémentaires aux Membres (y compris en déduisant ces montants des versements futurs) dans le cas où les Taxes collectées ou reversées sont insuffisantes pour honorer pleinement les obligations fiscales de ces Membres. En cas de désaccord avec le montant des Taxes collectées et reversées par HomeAway, veuillez contacter l'administration fiscale locale afin de solliciter un remboursement. Vous reconnaissez et acceptez que nous nous réservons le droit, avec notification préalable des Membres concernés, de cesser la collecte et le reversement des taxes dans toute juridiction pour quelque raison que ce soit.

8.3 Informations fiscales. Dans certaines collectivités locales, les réglementations fiscales peuvent nous contraindre à collecter et/ou à déclarer des informations fiscales vous concernant, à prélever des taxes sur vos versements, ou les deux. Si vous ne nous fournissez pas les documents que nous jugeons suffisants pour justifier une telle obligation de prélever des taxes sur les versements qui vous sont destinés, nous pouvons prélever les versements jusqu'à concurrence du montant requis par la loi, jusqu'à ce que des documents suffisants soient fournis. Vous acceptez qu'HomeAway puisse émettre en votre nom des factures ou des documents similaires pour la TVA, toute taxe sur les produits et services, pour toute taxe sur la consommation ou d'autres taxes relatives à vos Services d'hôte afin que nos voyageurs et leurs entreprises puissent effectuer des déclarations fiscales précises.

Conditions générales

9. Commentaires.

Après chaque Service d'hôte, les Voyageurs et les Hôtes ont la possibilité de se laisser mutuellement un commentaire. Votre Commentaire doit être précis et ne peut contenir aucun propos discriminatoire, offensant, diffamatoire ou autre qui violerait notre [Politique en matière de contenus](#) ou notre [Politique en matière de commentaires](#). Les Commentaires ne sont pas vérifiés par HomeAway et peuvent être infondés ou trompeurs.

10. Contenu.

Certaines parties de la plateforme HomeAway vous permettent de fournir des commentaires, du texte, des photos, de l'audio, de la vidéo, des informations et d'autres contenus (« le **Contenu** »). En fournissant du Contenu, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, vous accordez à HomeAway, à partir du moment où vous créez ou publiez ce Contenu et pour la durée de la protection des droits cédés, une licence non exclusive, mondiale, libre de droits, pouvant faire l'objet d'une sous-licence et cessible, pour accéder à, utiliser, stocker, reproduire, modifier, créer des œuvres dérivées de, distribuer, publier, transmettre, diffuser et exploiter de toute autre manière ce Contenu de membres afin de fournir et/ou promouvoir la plateforme HomeAway sur tout support, connu ou non encore connu à ce jour et en particulier sur Internet et sur les réseaux sociaux. Si le Contenu comprend des informations personnelles, ce Contenu ne sera utilisé à ces fins que si cette utilisation est conforme aux lois applicables en matière de protection des données conformément à notre [Politique de confidentialité](#). Lorsque HomeAway paie pour la création d'un Contenu ou facilite sa création, HomeAway peut être propriétaire de ce Contenu, auquel cas des conditions supplémentaires le préciseront. Vous êtes seul responsable de tout le Contenu que vous fournissez et garantes que vous en êtes le propriétaire ou que vous êtes autorisé à accorder à HomeAway les droits décrits dans ces Conditions. Vous êtes responsable si l'un de vos Contenus viole ou enfreint les droits de propriété intellectuelle ou de confidentialité d'un tiers. Le Contenu doit être conforme à notre [Politique en matière de contenus](#) et à notre [Politique de non-discrimination](#), qui interdisent, entre autres, les contenus discriminatoires, obscènes, harcelants, trompeurs, violents et illégaux. Vous acceptez qu'HomeAway peut mettre à disposition des services ou des outils automatisés pour traduire le Contenu et que votre Contenu peut être traduit en utilisant ces services ou outils. HomeAway ne garantit pas l'exactitude ou la qualité de ces traductions, et il appartient aux Membres de vérifier l'exactitude de ces traductions.

11. Frais.

HomeAway peut facturer des frais (et les taxes applicables) aux Hôtes et aux Voyageurs pour le droit d'utiliser la plateforme HomeAway. Tous les frais applicables sont divulgués aux Hôtes avant la publication d'une Annonce et aux Voyageurs avant la Réservation. Pour en savoir plus sur les frais de service applicables et leur mode de calcul, consultez notre [page consacrée aux frais de service](#). Sauf mention contraire sur la plateforme HomeAway, les frais de service ne sont pas remboursables.

12. Règles de la plateforme HomeAway.

12.1 Règlement. Vous devez respecter ces règles et ne devez pas aider ou inciter d'autres personnes à les enfreindre ou à les contourner.

- Agir avec intégrité et traiter les autres avec respect
 - Ne pas mentir, représenter faussement quelque chose ou quelqu'un, ou prétendre être quelqu'un d'autre.
 - Faire preuve de politesse et de respect lorsque vous communiquez ou interagissez avec les autres.
 - Respecter notre [Politique de non-discrimination](#) et ne pas discriminer ou harceler les autres.
- Ne pas endommager, pirater, faire de l'ingénierie inverse (« reverse engineering »), compromettre ou altérer la plateforme HomeAway
 - Ne pas utiliser des robots, crawlers, scrapers ou autres moyens automatisés pour accéder à des données ou autre Contenu ou les récupérer sur la plateforme HomeAway ou pour interagir avec cette dernière.
 - Ne pas pirater, contourner, supprimer, altérer ou tenter de contourner toute mesure de sécurité ou technologique utilisée pour protéger la plateforme ou le Contenu HomeAway.

- Ne pas déchiffrer, décompiler, désassembler ou faire de l'ingénierie inverse des logiciels ou du matériel utilisés pour fournir la plateforme HomeAway.
 - Ne pas entreprendre d'action qui pourrait perturber ou nuire à la performance ou au bon fonctionnement de la plateforme HomeAway.
- Ne pas utiliser la plateforme HomeAway en dehors du cadre des présentes Conditions ou de tout autre contrat établi avec HomeAway
 - Vous ne pouvez utiliser les informations personnelles d'un autre Membre que dans la mesure du nécessaire pour faciliter une transaction utilisant la plateforme HomeAway, comme autorisé par les présentes Conditions.
 - Ne pas utiliser la plateforme HomeAway, nos outils de messagerie ou les informations personnelles des Membres pour envoyer des messages commerciaux sans le consentement explicite du destinataire.
 - Utiliser le Contenu mis à disposition par la plateforme HomeAway uniquement si cela est nécessaire pour vous permettre d'utiliser la plateforme HomeAway en tant que Voyageur ou Hôte.
 - Ne pas utiliser le Contenu sauf si vous disposez de la permission du propriétaire du Contenu ou si l'utilisation est autorisée par nous dans ces conditions ou dans un autre contrat que vous avez établi avec HomeAway.
 - Ne pas demander, effectuer ou accepter une Réservation ou un Versement en dehors de la plateforme HomeAway pour éviter de payer des frais, des taxes ou pour toute autre raison. Consultez notre [politique qui régit les frais perçus en personne](#) pour connaître les exceptions.
 - Ne pas obliger ou encourager les Voyageurs à ouvrir un compte, laisser un commentaire ou interagir de toute autre manière avec un site web, une application ou un service tiers avant, pendant ou après une réservation, sauf autorisation d'HomeAway.
 - Ne pas tenter de manipuler notre algorithme de recherche.
 - Ne pas réserver de Services d'hôte à moins que vous n'utilisiez effectivement ces services.
 - Ne pas utiliser, copier, afficher ou encadrer la plateforme HomeAway, tout Contenu, toute marque HomeAway, ou toute mise en page ou conception sans notre consentement.
- Respecter vos obligations légales
 - Comprendre et respecter les lois qui s'appliquent à vous, y compris les lois sur la vie privée, la protection des données et l'exportation.
 - Si vous nous fournissez les informations personnelles relatives à une autre personne : (i) vous devez le faire dans le respect du droit applicable, (ii) vous devez être autorisé à le faire, et (iii) vous nous autorisez à traiter ces informations dans le cadre de notre [Politique de confidentialité](#).
 - Lire et respecter les présentes Conditions ainsi que nos [Conditions juridiques additionnelles](#), [Politiques](#) et [Normes](#).
 - Ne pas organiser ou faciliter des fêtes ou des événements non autorisés. Vous êtes responsable de toute fête ou événement pendant votre réservation qui enfreint notre [Politique en matière de respect du voisinage](#), telle qu'incorporée par référence aux présentes.
 - Ne pas utiliser le nom, le logo, la marque ou les marques déposées d'HomeAway ou d'autres personnes sans autorisation, et uniquement comme indiqué dans nos [Consignes relatives aux marques](#).
 - Ne pas utiliser ou enregistrer un nom de domaine, un identifiant de réseau social, un nom commercial, une marque, un logo ou tout autre identifiant de source qui pourrait être confondu avec la marque HomeAway.
 - Ne pas proposer de Services d'hôte qui enfreignent les lois ou les contrats qui vous concernent.

- Ne pas offrir ou solliciter de services de prostitution, ni participer à la traite des êtres humains ou la faciliter.

12.2 Signalement d'une infraction. Si vous pensez qu'un Membre, une Annonce ou un Contenu présente un risque imminent de dommage pour une personne ou un logement, vous devez immédiatement contacter les autorités locales avant de contacter HomeAway. En outre, si vous pensez qu'un Membre, une Annonce ou un Contenu constitue un manquement à nos [Normes](#), vous devez faire part de vos préoccupations à HomeAway. Si vous avez signalé un problème aux autorités locales, HomeAway peut demander une copie de ce signalement. Sauf si la loi l'exige, nous ne sommes pas tenus de prendre des mesures en réponse à un signalement.

12.3 Notifications du droit d'auteur. Si vous pensez qu'un Contenu de la plateforme HomeAway viole des droits d'auteur, veuillez nous en informer conformément à notre [Politique relative au droit d'auteur](#).

13. Résiliation, suspension et autres mesures.

13.1 Durée. Le contrat entre vous et HomeAway reflété par ces Conditions reste en vigueur jusqu'à ce que vous ou nous résiliions le contrat conformément à ces Conditions.

13.2 Résiliation. Vous pouvez résilier le présent contrat à tout moment en nous envoyant un e-mail ou en supprimant votre compte. HomeAway peut résilier ce contrat pour toute raison en vous donnant un préavis de 30 jours par e-mail ou en utilisant toute autre coordonnée que vous avez fournie pour votre compte. HomeAway peut également résilier ce contrat immédiatement et sans préavis et cesser de fournir l'accès à la plateforme HomeAway si (i) vous violez matériellement ces Conditions ou nos [Conditions juridiques additionnelles](#) ou nos [Politiques](#), si (ii) vous violez les lois applicables, ou si (iii) une telle action est nécessaire pour protéger la sécurité personnelle ou la propriété d'HomeAway, de ses Membres ou de tiers (par exemple, dans le cas d'un comportement frauduleux d'un Membre), ou si (iv) votre compte est inactif depuis plus de deux ans.

13.3 Infractions commises par un Membre. Si (i) vous violez ces Conditions, nos [Conditions juridiques additionnelles](#), nos [Politiques](#) ou nos [Normes](#), si (ii) vous violez les lois applicables, les règlements ou les droits des tiers, si (iii) vous avez reçu à plusieurs reprises de mauvais commentaires ou si HomeAway prend connaissance ou a reçu des plaintes concernant votre performance ou votre conduite, si (iv) vous avez annulé à plusieurs reprises des réservations confirmées ou si vous n'avez pas répondu aux demandes de réservation sans raison valable, ou si (v) une telle action est nécessaire pour protéger la sécurité personnelle ou la propriété d'HomeAway, de ses Membres ou de tiers, HomeAway peut :

- suspendre ou limiter votre accès à la plateforme HomeAway ou à votre compte ou son utilisation ;
- suspendre ou supprimer les Annonces, les Commentaires ou tout autre Contenu ;
- annuler des réservations en cours ou confirmées ; ou
- suspendre ou révoquer tout statut spécial associé à votre compte.

En cas d'infractions mineures ou s'il y a lieu, vous serez informé de toute mesure envisagée par HomeAway et aurez la possibilité de remédier au problème, sauf si cette notification (i) éviterait ou empêcherait la détection ou la prévention de la fraude ou d'autres activités illégales en cause, (ii) porterait préjudice aux intérêts légitimes d'autres Membres ou de tiers, ou (iii) violerait les lois applicables.

13.4 Mandats légaux. HomeAway peut prendre toute mesure qu'il juge raisonnablement nécessaire pour se conformer à la loi applicable, ou à une décision d'un tribunal, ou de toute autre autorité judiciaire, administrative ou de police dûment habilitée, y compris les mesures décrites ci-dessus dans l'article 13.3.

13.5 Effet de la résiliation. Si vous êtes Hôte et résiliez votre compte HomeAway, toutes les réservations confirmées seront automatiquement annulées et vos Voyageurs recevront un remboursement intégral. Si vous supprimez votre compte HomeAway en tant que Voyageur, toutes les réservations confirmées seront automatiquement annulées et le remboursement éventuel dépendra des conditions d'annulation de l'Annonce. En cas de résiliation de ce contrat, vous n'avez pas droit à une restauration de votre compte ou de votre Contenu. Si votre accès à la plateforme HomeAway ou son utilisation a été limité, si votre compte HomeAway a été suspendu, ou ce contrat a été résilié par nous, vous ne pouvez pas enregistrer un nouveau compte ou accéder à la plateforme ou l'utiliser HomeAway à travers un compte d'un autre Membre.

13.6 Appel. Si HomeAway prend l'une ou l'autre des décisions définies à l'article 13, vous pouvez faire appel de cette décision en contactant notre [assistance utilisateurs](#).

14. Modification des présentes Conditions.

Lorsque nous proposons des modifications aux présentes Conditions, nous publions les conditions mises à jour sur la plateforme HomeAway et actualisons la date de « dernière mise à jour » figurant en haut de la page des présentes Conditions. Nous vous envoyons toutes les modifications importantes par e-mail au minimum trente (30) jours avant leur date d'entrée en vigueur. Si les modifications proposées aux présentes Conditions sont significatives, il vous sera demandé d'accepter explicitement les Conditions révisées. Cet avis vous informera également de votre droit de refuser les modifications proposées, du délai pour le faire et de votre droit de résilier le contrat à tout moment avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées, comme prévu dans les présentes Conditions. En cas (i) de modifications non matérielles des présentes Conditions qui n'affectent pas leurs dispositions essentielles, notamment les dispositions définissant la nature et la portée des services fournis par HomeAway, ou (ii) de modifications exigées par la loi, une décision de justice juridiquement contraignante ou un ordre contraignant d'une autorité compétente, votre utilisation continue de la plateforme HomeAway après la date d'entrée en vigueur des modifications proposées vaudra acceptation des Conditions révisées.

15. Traitement des litiges et des déclarations de sinistres.

15.1 Si un Membre fournit la preuve valable que vous, votre ou vos voyageurs ou votre ou vos animaux de compagnie avez endommagé de manière fautive les biens immobiliers ou personnels du Membre plaignant, ou les biens immobiliers ou personnels dont le Membre plaignant est responsable, y compris les dommages indirects (« Demande d'indemnisation pour dommages »), le Membre plaignant peut informer HomeAway ou demander une indemnisation par le biais du [Centre de résolution](#). La demande d'indemnisation pour dommages vous sera notifiée et vous aurez la possibilité de répondre. Si vous acceptez de payer, vous autorisez HomeAway par l'intermédiaire d'HomeAway Payments à percevoir le montant de la Demande d'indemnisation pour dommages auprès de vous.

15.2 Si l'Hôte et le Voyageur ne parviennent pas à trouver une résolution, ou si un Voyageur ne paie pas une Demande d'indemnisation pour dommages, l'Hôte peut en informer HomeAway dans le [Centre de résolution](#) conformément aux Conditions de la Garantie dommages des hôtes et demander une indemnisation. HomeAway examinera la Demande d'indemnisation pour dommages et demandera à l'Hôte de fournir toute preuve requise (par exemple par le biais de documents appropriés, de photos, de factures ou de rapports d'experts tiers) justifiant la

Demande d'indemnisation pour dommages et le montant de la Demande d'indemnisation pour dommages. Le Voyageur aura la possibilité de répondre et de fournir toute contre-preuve pertinente. Si HomeAway détermine, en tenant compte des preuves fournies, des Conditions de la Garantie dommages des hôtes et des règles légales applicables en matière de charge de la preuve, que le Voyageur est responsable de la Demande d'indemnisation pour dommages, HomeAway (par l'intermédiaire d'HomeAway Payments) versera la Demande d'indemnisation pour dommages à l'Hôte. Si HomeAway procède au paiement de la Demande d'indemnisation pour dommages à l'Hôte, HomeAway peut percevoir le montant de la Demande d'indemnisation pour dommages auprès du Voyageur, y compris en débitant le Mode de paiement du voyageur jusqu'à un montant maximum de 500 dollars américains. HomeAway peut également exercer ses droits de demandes de recouvrement des montants des Demande d'indemnisation pour dommages, y compris les montants dépassant le montant maximum applicable pour le débit du Mode de paiement du Voyageur, contre un Voyageur en utilisant tous les recours dont il peut disposer en vertu de la loi applicable, y compris le renvoi de l'affaire à une agence de recouvrement, et/ou la poursuite des causes d'action ou des réclamations disponibles contre un Voyageur. Les Membres peuvent faire appel d'une décision d'HomeAway en contactant notre [assistance utilisateurs](#). Entre les Membres et HomeAway, la charge de la preuve concernant la Demande d'indemnisation pour dommages et le montant de la Demande d'indemnisation pour dommages incombe toujours à HomeAway.

15.3 Vous acceptez de coopérer de bonne foi, de fournir toute information demandée par HomeAway, de signer des documents et de prendre d'autres mesures raisonnables en relation avec les Demandes d'indemnisation pour dommages, les plaintes des Membres, les réclamations en vertu des polices d'assurance ou d'autres réclamations liées à votre prestation ou utilisation des Services d'hôte.

15.4 Les décisions prises par HomeAway en lien avec une Demande d'indemnisation pour dommages n'affectent pas vos droits contractuels ou légaux. Cette clause n'affecte pas votre droit d'engager des poursuites judiciaires devant un tribunal.

16. Rôle d'HomeAway.

Nous vous offrons le droit d'utiliser une plateforme permettant aux Membres de publier, d'offrir, de rechercher et de réserver des Services d'hôte. Lorsque des Membres font ou acceptent une réservation, ils concluent un contrat entre eux directement. HomeAway n'est pas et ne devient pas partie à un quelconque contrat passé entre des Membres. HomeAway n'agit pas en qualité de mandataire d'un quelconque Membre, sauf lorsque HomeAway Payments agit en qualité de mandataire de recouvrement comme le prévoient les Conditions de paiement. Bien que nous fassions tout notre possible pour nous assurer que nos Membres vivent d'excellentes expériences avec HomeAway, nous ne contrôlons pas et ne pouvons pas contrôler la conduite des Voyageurs et des Hôtes et nous ne garantissons pas (i) l'existence, la qualité, la sécurité, la pertinence ou la légalité des Annonces ou des Services d'hôte ou (ii) la véracité ou l'exactitude des descriptions des Annonces, des commentaires ou d'autres Contenus fournis par les Membres. Vous reconnaissez qu'HomeAway n'a aucune obligation de surveiller l'utilisation de la plateforme HomeAway et de vérifier les informations fournies par nos Membres, mais a le droit de vérifier le Contenu, désactiver son accès, le supprimer ou le modifier pour : (i) exploiter, sécuriser et améliorer la plateforme HomeAway (y compris pour la prévention des fraudes, l'évaluation des risques, la conduite d'investigations ou encore l'assistance utilisateurs) ; (ii) assurer la conformité des Membres aux présentes Conditions ; (iii) se conformer à la loi applicable ou à la décision d'un tribunal ou d'une autorité judiciaire, administrative ou policière dûment habilitée ; (iv) traiter le Contenu que nous déterminons comme étant nuisible ou répréhensible ; (v) prendre les mesures énoncées dans les présentes Conditions ; et (vi) maintenir et appliquer tout critère de qualité ou d'éligibilité, y compris en supprimant les Annonces qui ne répondent pas aux critères de qualité et d'éligibilité. Lorsque HomeAway supprime ou désactive du Contenu de Membres, HomeAway informe le Membre et lui donne les raisons de cette

décision sauf si cette notification (i) empêche ou gêne la découverte d'une fraude ou d'une autre activité illégale, (ii) nuit à l'intérêt légitime des autres Membres ou de tiers, ou (iii) enfreint le droit applicable. Vous pouvez faire appel de cette décision en contactant notre [assistance utilisateurs](#). Les Membres s'engagent à coopérer avec HomeAway et à l'aider en toute bonne foi à fournir à HomeAway les informations requises et à prendre les mesures raisonnables demandées par HomeAway, en lien avec toute enquête menée par HomeAway sur l'utilisation ou l'utilisation abusive de la plateforme HomeAway.

17. Comptes des membres.

Vous devez créer un compte pour accéder à de nombreuses fonctionnalités de la plateforme HomeAway et les utiliser. L'inscription n'est autorisée que pour les personnes morales et les personnes physiques âgées de 18 ans ou plus. Vous déclarez et garantes que vous n'êtes pas une personne ou une entité interdite d'utiliser la plateforme HomeAway en vertu des lois des États-Unis, de votre adresse de résidence ou de toute autre juridiction pertinente. Vous devez fournir des informations exactes et complètes lors de l'inscription, et tenir à jour les informations relatives à votre compte. Vous ne pouvez pas créer plus d'un compte ou transférer votre compte à quelqu'un d'autre. Il vous appartient de préserver la confidentialité et la sécurité de vos identifiants de compte, et il vous est interdit de divulguer vos identifiants à un quelconque tiers. Vous devez immédiatement informer HomeAway si vous suspectez que vos identifiants ont été perdus, volés, ou que votre compte est autrement compromis. Vous êtes responsable de toutes les activités menées avec votre Compte HomeAway, sauf si vous n'avez pas autorisé ces activités et que vous n'avez pas fait preuve de négligence par ailleurs (par exemple, en ne signalant pas l'utilisation non autorisée ou la perte de vos identifiants). Si la loi applicable le permet, nous pouvons, mais n'avons aucune obligation de (i) vous demander de fournir une pièce d'identité ou d'autres informations, (ii) entreprendre des vérifications destinées à aider à contrôler votre identité ou vos antécédents, (iii) vous comparer à des bases de données de tiers ou à d'autres sources et demander des rapports à des prestataires de services, et (iv) obtenir des rapports des registres publics des condamnations pénales ou des fichiers de délinquants sexuels ou de leurs équivalents locaux.

18. Exclusion de responsabilité.

Nous n'endossons pas ou ne garantissons pas l'existence, la conduite, la performance, la sécurité, la qualité, la légalité ou l'adéquation de tout Voyageur, Hôte, Service Hôte, Annonce ou tiers. La vérification des utilisateurs sur Internet est difficile, et nous ne garantissons pas que les vérifications, les contrôles d'identité ou d'antécédents effectués sur les Membres (le cas échéant) permettront d'identifier les manquements passés ou d'en prévenir de futurs. Toutes les références à un Membre « vérifié » (ou tout terme similaire) signifient uniquement que le Membre ou HomeAway a fait l'objet d'une procédure de vérification ou d'identification appropriée, et rien d'autre. Nous ne sommes pas responsables en cas de pannes ou coupures d'Internet ou des infrastructures de télécommunications qui ne relèvent pas de notre contrôle et qui peuvent conduire à des interruptions de l'accessibilité de la plateforme HomeAway. HomeAway peut, de façon temporaire et en prenant en compte les intérêts légitimes des Membres (par exemple par une notification préalable), limiter la disponibilité de la plateforme HomeAway ou de certaines fonctionnalités de la plateforme HomeAway si cela est nécessaire en raison de capacités limitées, pour préserver la sécurité ou l'intégrité de nos serveurs, ou pour effectuer des opérations de maintenance afin d'assurer le bon fonctionnement ou d'améliorer le fonctionnement de la plateforme HomeAway.

19. Responsabilité.

HomeAway peut être tenu responsable en vertu des dispositions légales applicables en cas de faute intentionnelle et grave commise par nous, nos représentants légaux, administrateurs ou

mandataires. Il en va de même pour la prise en charge des garanties ou de toute autre responsabilité de plein droit ou en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé. En cas de manquements à des obligations contractuelles commis par nous, nos représentants légaux, administrateurs ou mandataires, la responsabilité d'HomeAway est limitée aux dommages prévisibles typiques pouvant survenir. Les obligations contractuelles sont les obligations d'HomeAway dont vous attendez l'accomplissement pour la bonne exécution du contrat. Toute responsabilité supplémentaire d'HomeAway est exclue. Dans la mesure où la responsabilité d'HomeAway est exclue ou limitée, cela s'applique également en ce qui concerne la responsabilité personnelle de ses représentants légaux, administrateurs, employés et autres agents.

20. Indemnisation.

Dans la mesure maximale permise par la loi applicable, vous acceptez de libérer, défendre (au choix d'HomeAway), indemniser et tenir HomeAway (y compris HomeAway Payments, d'autres filiales et leur personnel) à l'abri de l'ensemble des réclamations, responsabilités, dommages, pertes et dépenses découlant de ou en relation avec : (i) votre violation de ces Conditions (y compris toute condition supplémentaire ou additionnelle qui s'applique à un produit ou une fonctionnalité et qui vous serait présentée avant que vous y accédiez) ou de nos

Conditions juridiques additionnelles, Politiques ou Normes, (ii) votre utilisation inappropriée de la plateforme HomeAway, (iii) votre interaction avec tout Membre, séjour dans un logement, participation à une Expérience ou autre Service d'hôte, y compris, mais sans s'y limiter, tout préjudice, perte ou dommage (compensatoire, direct, accessoire, immatériel ou autre) de toute sorte survenant en relation avec ou à la suite d'une Annonce, d'un séjour, d'une participation ou d'une utilisation de ce type, (iv) votre manquement, ou notre manquement à vos instructions, à déclarer, collecter ou remettre avec précision les taxes, ou (v) votre violation de toute loi ou de tout règlement ou droit de tiers tels que les droits de propriété intellectuelle ou de confidentialité. La présente obligation d'indemnisation ne s'applique que si, et dans la mesure où, les réclamations, responsabilités, dommages, pertes et dépenses ont été effectivement causés par votre manquement fautif à une obligation contractuelle.

21. Entités contractantes.

En fonction de votre pays de résidence ou d'établissement et de votre activité sur la plateforme HomeAway, l'annexe 1 ci-dessous indique l'entité juridique d'HomeAway avec laquelle vous concluez un contrat. Si nous identifions par le biais de la plateforme HomeAway qu'une entité HomeAway autre que celle figurant sur l'annexe 1 est responsable d'un produit, d'une fonctionnalité ou d'une transaction, l'entité HomeAway ainsi identifiée est votre entité contractante en ce qui concerne ce produit, cette fonctionnalité ou cette transaction. Si vous changez de pays de résidence ou d'établissement pour un pays situé en dehors de l'EEE, de la Suisse ou du Royaume-Uni, l'entité HomeAway avec laquelle vous concluez un contrat et la version applicable des Conditions de service seront déterminées par votre nouveau pays de résidence ou d'établissement, à partir de la date effective du changement.

22. Droit applicable et juridiction compétente.

Les présentes Conditions sont régies et interprétées conformément au droit irlandais. Si vous agissez en tant que consommateur ou consommatrice et si la réglementation légale impérative de protection des consommateurs et consommatrices de votre pays de résidence contient des dispositions qui sont plus avantageuses pour vous, ces dispositions s'appliquent indépendamment du choix du droit irlandais. En tant que consommateur ou consommatrice, vous pouvez engager toute poursuite judiciaire relative aux présentes Conditions devant le tribunal compétent de votre lieu de résidence ou le tribunal compétent du lieu d'établissement

d'HomeAway en Irlande. Si HomeAway souhaite faire valoir ses droits à votre rencontre en tant que consommateur ou consommatrice, nous ne pourrions le faire que dans les tribunaux de la juridiction dont vous dépendez. Si vous agissez en tant que professionnel, vous acceptez de vous soumettre à la compétence exclusive des tribunaux irlandais.

23. Divers.

23.1 Autres conditions incorporées par référence. Les [Garantie dommages des hôtes](#), [Conditions de l'Assurance Hôte Japon](#), [Politique de remplacement d'hébergement et de remboursement](#), [Politique de remboursement des voyageurs pour les expériences](#), [Politique d'HomeAway en matière de contenus](#), [Politique de non-discrimination](#), [Politique relative aux cas de force majeure](#), [Conditions juridiques supplémentaires](#), [Politiques](#), [Normes](#) et autres politiques et conditions supplémentaires liées à ces Conditions s'appliquent à votre utilisation de la plateforme HomeAway, sont incorporés par référence, et font partie intégrante de votre contrat avec HomeAway.

23.2 Interprétation des présentes Conditions. Sauf si elles peuvent être complétées par des conditions supplémentaires, conditions, politiques, directives, normes et divulgations de produits, ces Conditions constituent le contrat intégral entre HomeAway et vous concernant votre accès ou utilisation de la plateforme HomeAway et remplacent tous les contrats ou accords antérieurs, oraux ou écrits, entre HomeAway et vous. Ces Conditions ne confèrent pas et ne sont pas destinées à conférer des droits ou des recours à toute personne autre que vous et HomeAway. Si une disposition des présentes Conditions est jugée invalide ou inapplicable, sauf indication contraire dans l'article 24.11 ci-dessous, cette disposition sera supprimée et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres dispositions.

23.3 Absence de renoncement. Le manquement d'HomeAway à faire appliquer tout droit ou toute disposition des présentes Conditions ne constituera pas une renonciation audit droit ou à ladite disposition sauf si nous le reconnaissons et le convenons par écrit. Sauf stipulation expresse contraire des présentes Conditions, l'exercice par l'une ou l'autre des parties d'un quelconque recours à sa disposition en vertu des présentes Conditions sera sans préjudice des autres recours dont elle dispose en vertu des présentes Conditions ou de la loi.

23.4 Cession. Vous ne pouvez pas céder, transférer ou déléguer ce contrat ou vos droits et obligations en vertu des présentes Conditions sans le consentement écrit préalable d'HomeAway. HomeAway peut, sans restriction et à son entière discrétion, céder, transférer ou déléguer le présent contrat et de quelconques droits et obligations au titre des présentes moyennant un préavis de 30 jours. Vous conservez le droit de résilier les Conditions à tout moment conformément à l'article 13.2.

23.5 Préavis. Sauf mention contraire, toutes les notifications ou autres communications autorisées ou requises par les présentes, et destinées aux Membres, devront être effectuées électroniquement et remises par HomeAway par e-mail, par notification sur la plateforme HomeAway ou par service de messagerie (y compris par SMS et WeChat), ou tout autre moyen de contact que nous vous fournissons. Si une notification concerne une réservation au Japon, vous acceptez et reconnaissez que ces notifications par voie électronique au lieu d'une déclaration écrite, satisfont aux obligations d'HomeAway en vertu de l'article 59 (1) de la loi japonaise sur les entreprises d'hébergement (« Japanese Housing Accommodation Business Act »).

23.6 Services de tiers. La plateforme HomeAway peut contenir des liens vers des sites web, des applications, des services ou des ressources de tiers (« **Services de tiers** ») qui sont soumis à des conditions et des pratiques de confidentialité différentes. HomeAway n'est pas responsable

de tout aspect de ces Services de tiers et les liens vers ces Services de Tiers ne sont pas une validation.

23.7 Conditions générales de Google. Certaines traductions sur la plateforme HomeAway sont fournies par Google. Google décline toute garantie relative aux traductions, explicites ou implicites, y compris toute garantie d'exactitude, de fiabilité et toute garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et de non-contrefaçon. Certaines parties de la plateforme HomeAway utilisent les services de cartographie Google Maps/Google Earth, y compris les API Google Maps. Votre utilisation de Google Maps/Earth est soumise aux [conditions d'utilisation supplémentaires de Google Maps/Google Earth](#).

23.8 Conditions générales d'Apple. En utilisant ou en téléchargeant notre application à partir de l'App Store d'Apple, vous acceptez le [contrat de licence utilisateur final d'application sous licence d'Apple](#).

23.9 Contenu de la plateforme HomeAway. Le Contenu mis à disposition par la plateforme HomeAway peut être protégé par des droits d'auteur, des marques déposées, et/ou d'autres lois des États-Unis et d'autres pays. Vous reconnaissez que tous les droits de propriété intellectuelle pour ce contenu sont la propriété exclusive d'HomeAway et/ou de ses concédants de licence et acceptez de ne supprimer, n'altérer ou ne dissimuler aucun droit d'auteur, marque déposée, marque de service ou autres notifications de droits de propriété. Vous ne pouvez pas utiliser, copier, adapter, modifier, créer des œuvres dérivées de, distribuer, concéder une licence sur, vendre, transférer, afficher publiquement, exécuter publiquement, transmettre, diffuser ou exploiter de toute autre manière tout Contenu accessible par la plateforme HomeAway sauf dans la mesure où vous êtes le propriétaire légal de ce Contenu ou comme expressément autorisé dans les présentes Conditions. Sous réserve de votre respect des présentes Conditions, HomeAway vous octroie une licence limitée, non exclusive, non cessible, révoquant, et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence pour (i) télécharger et utiliser l'application sur votre ou vos appareils personnels, et (ii) accéder au Contenu mis à votre disposition sur ou via la plateforme HomeAway, et le consulter, uniquement pour votre usage personnel et non commercial.

23.10 HomeAway.org. HomeAway.org est une société à but non lucratif exonérée de l'impôt sur le revenu en vertu de l'article 501(c)(3) du code des impôts américain (U.S. Internal Revenue Code), fonctionnant comme une organisation caritative publique. HomeAway.org n'est ni détenue ni contrôlée par HomeAway. HomeAway.org gère un certain nombre de programmes caritatifs qui profitent à nos communautés d'Hôtes et de Voyageurs ainsi qu'au grand public.

23.11 Force majeure. HomeAway ne sera pas responsable de tout retard ou défaut d'exécution résultant de causes hors de son contrôle raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter, la guerre, le terrorisme, les émeutes, les embargos, les actes des autorités civiles ou militaires, incendies, inondations, accidents, épidémies ou maladies, grèves ou pénuries de moyens de transport, de carburant, d'énergie, de main-d'œuvre ou de matériaux.

23.12 E-mails et SMS. Vous recevrez des communications de notre part sur votre adresse e-mail ou d'autres coordonnées que vous aurez fournies pour créer votre compte HomeAway. L'inscription à des programmes impliquant l'envoi d'e-mails n'affectera pas la fréquence de ces communications, mais vous devez vous attendre à recevoir des e-mails supplémentaires spécifiques aux programmes auxquels vous vous êtes abonnés. Nous pouvons également vous envoyer des e-mails promotionnels. Aucuns frais ne sont facturés pour ces e-mails promotionnels, mais des tarifs de données de tiers pourraient s'appliquer. Vous pouvez contrôler les e-mails promotionnels que vous recevez en accédant aux préférences de notification dans les paramètres de votre compte. Veuillez noter que vous ne pourrez pas profiter de certaines promotions si vous désactivez certains paramètres de communication ou si vous ne possédez

pas de compte HomeAway. Aux États-Unis, si vous acceptez de recevoir des SMS de notre part, vous serez soumis à nos [Conditions relatives aux SMS](#).

23.13 Nous contacter. Pour toute question concernant les présentes Conditions, [envoyez-nous un e-mail](#).

24. Résolution des litiges et convention d'arbitrage aux États-Unis.

24.1 Application. La présente convention d'arbitrage ne s'applique à vous que si les États-Unis sont votre pays de résidence ou d'établissement. Si votre pays de résidence ou d'établissement n'est pas les États-Unis, et que vous tentez néanmoins de poursuivre une action en justice contre HomeAway aux États-Unis, la présente Convention d'arbitrage s'applique pour déterminer le seuil à partir duquel le présent article 24 s'applique à vous, et toutes les autres déterminations de seuil, y compris la résidence, la possibilité d'arbitrage, le lieu et la loi applicable.

24.2 Vue d'ensemble du processus de résolution des litiges. HomeAway s'engage à résoudre les litiges de façon optimale pour les consommateurs et consommatrices. À cette fin, les présentes Conditions prévoient un processus en deux parties pour les personnes auxquelles s'applique le présent article 24 : (1) une négociation informelle directement avec l'équipe de l'assistance utilisateurs HomeAway (décrite au paragraphe 24.3, ci-dessous), et si nécessaire (2) un arbitrage obligatoire administré par l'American Arbitration Association (« AAA »). Vous et HomeAway conservez chacun le droit de chercher à résoudre le litige devant un tribunal acceptant les actions en recouvrement de petites créances comme alternative à l'arbitrage.

24.3 Résolution des litiges avant arbitrage et notification. Au moins 30 jours avant d'initier une procédure d'arbitrage, vous et HomeAway vous engagez chacun à notifier par écrit le litige à l'autre partie et à tenter de bonne foi de négocier une résolution informelle du litige. Vous devez envoyer votre avis de litige à HomeAway en l'adressant par courrier à l'agent d'HomeAway pour notification : **CSC Lawyers Incorporating Service, 2710 Gateway Oaks Drive, Suite 150N, Sacramento, CA 95833, États-Unis**. HomeAway enverra son avis de litige à l'adresse e-mail associée à votre compte HomeAway. Un avis de litige doit comprendre : le nom de la partie et ses coordonnées, une brève description du litige et la mesure demandée. Si les parties ne parviennent pas à résoudre le litige dans le délai de 30 jours, alors seulement l'une ou l'autre des parties peut entamer une procédure d'arbitrage en déposant une demande d'arbitrage écrite (disponible sur www.adr.org) auprès de l'AAA et en fournissant une copie à l'autre partie comme le prévoit le règlement de l'AAA (disponible sur www.adr.org).

24.4 Convention d'arbitrage. Vous et HomeAway acceptez mutuellement que tout litige, réclamation ou différend lié directement ou indirectement à ces conditions, ou à l'applicabilité, la violation, la résiliation, la validité, l'application ou l'interprétation de celles-ci, ou à toute utilisation de la plateforme HomeAway, des services d'hôte ou de tout contenu (collectivement, « Litiges ») sera réglé par voie d'arbitrage individuel contraignant (la « Convention d'arbitrage »). Si un litige existe pour savoir si ladite Convention d'arbitrage peut être appliquée ou s'applique à votre Litige, HomeAway et vous convenez que l'arbitre décidera de ce problème.

24.5 Exceptions à la Convention d'arbitrage. Vous et HomeAway acceptez chacun que les réclamations et/ou causes d'action suivantes sont des exceptions à la Convention d'arbitrage et seront introduites dans une procédure judiciaire devant un tribunal compétent (tel que défini par l'article 22 des Conditions de service pour les utilisateurs non européens) : (i) toute réclamation ou cause d'action alléguant une contrefaçon, un détournement ou une violation réels ou menacés des droits d'auteur, marques, secrets commerciaux, brevets ou autres droits de propriété intellectuelle d'une partie ; (ii) toute réclamation ou cause d'action demandant une mesure injonctive d'urgence basée sur des circonstances urgentes (par exemple, danger imminent ou commission d'un crime, d'un piratage, d'une cyberattaque) ; ou (iii) une demande de réparation

d'une mesure injonctive publique ; ou (iv) toute réclamation individuelle d'agression sexuelle ou de harcèlement sexuel découlant de votre utilisation de la plateforme HomeAway ou des Services d'hôte. Vous et HomeAway convenez que la mesure injonctive publique se forme après la Convention d'arbitrage de l'ensemble des réclamations, recours ou causes d'action arbitrables, et sera suspendue en attendant le résultat de l'arbitrage conformément à l'article 3 de la Loi fédérale d'arbitrage.

24.6 Règlement d'arbitrage et droit applicable. Cette Convention d'arbitrage atteste d'une transaction de commerce entre États, et la Loi fédérale d'arbitrage régit l'interprétation et l'application de cette disposition sur le fond et la procédure. L'arbitrage sera administré par l'arbitre conformément au règlement d'arbitrage pour les litiges avec les consommateurs et consommatrices et/ou d'autres règlements d'arbitrage AAA considérés comme étant applicable par l'AAA (le « **Règlement de l'AAA** ») en vigueur, et tels que modifiés par les présentes. Le Règlement de l'AAA est disponible sur www.adr.org. Pour initier une procédure d'arbitrage, une réclamation écrite complétée (disponible sur www.adr.org) doit être déposée auprès de l'AAA et fournie à l'autre partie, comme le prévoit le Règlement de l'AAA.

24.7 Modification du Règlement de l'AAA - Audience/Lieu de l'arbitrage. Pour que l'arbitrage soit le plus commode possible pour vous, HomeAway accepte que toute audience arbitrale requise soit conduite, selon votre choix, (a) dans le comté américain où vous résidez ; (b) dans le comté de San Francisco ; (c) par téléphone ou vidéoconférence. Si le montant en jeu du litige est de 5 000 dollars américains ou moins, les parties conviennent de procéder uniquement par remise de documents à l'arbitre.

24.8 Modification du Règlement de l'AAA - Honoraires et frais d'avocat. Vos frais d'arbitrage et votre part de la rémunération de l'arbitre sont régis par le Règlement de l'AAA. Chaque partie peut demander à l'arbitre de condamner l'autre partie à payer les honoraires et frais d'avocat en prouvant que celle-ci a fait valoir une demande, une demande reconventionnelle ou une défense non fondée en fait ou en droit, présentée de mauvaise foi ou dans un but de harcèlement, ou qui est autrement frivole, comme le permettent le droit applicable et le Règlement de l'AAA.

24.9 Décision de l'arbitre. La décision de l'arbitre inclura les constatations et conclusions essentielles sur lesquelles se fonde la sentence. Le jugement de la décision arbitrale pourra être rendu par tout tribunal compétent. L'arbitre peut accorder toute réparation autorisée par la loi ou le Règlement de l'AAA, mais les mesures déclaratoires ou injonctives ne peuvent être accordées qu'au cas par cas et uniquement dans la mesure où elles sont nécessaires pour apporter une réparation justifiée par la demande individuelle du demandeur.

24.10 Renonciation au procès devant jury. Vous et HomeAway reconnaissez et convenez de renoncer tous deux au droit à un procès devant un jury s'agissant de l'ensemble des Litiges pouvant être résolus par arbitrage.

24.11 Renonciation aux actions collectives ou recours collectifs. Dans les limites les plus étendues autorisées par la loi, vous et HomeAway reconnaissez et convenez que chacun renonce au droit de participer en tant que plaignant ou en tant que simple membre du groupe à un recours collectif ou à une action collective, un arbitrage collectif, un recours privé devant le procureur général ou toute autre procédure représentative ou consolidée. Sauf accord écrit, l'arbitre ne pourra pas regrouper les plaintes de plus d'une partie et ne pourra pas accepter d'arbitrer une action collective ou un recours collectif de quelque nature que ce soit. Dans le cas d'une décision judiciaire finale selon laquelle la loi applicable empêche l'application de la renonciation contenue dans ce paragraphe pour les réclamations, les motifs de recours ou les réparations demandées, alors cette réclamation, ce motif de recours ou cette réparation demandée, et seulement cette réclamation, ce motif de recours ou cette réparation demandée, sera séparé de cette convention d'arbitrage et sera porté devant un tribunal compétent. Dans le cas où une réclamation, un motif

de recours ou une réparation demandée est supprimé conformément à ce paragraphe, vous et nous convenons que les réclamations, les motifs de recours ou les réparations demandées qui ne sont pas soumis à une convention d'arbitrage seront suspendus jusqu'à ce que les réclamations, les motifs de recours et les réparations demandées arbitrables soient résolus par l'arbitre.

24.12 Divisibilité. Sauf dans les cas prévus à l'article 24.11, si une partie de la présente Convention d'arbitrage est jugée illégale ou inapplicable, cette disposition sera supprimée et le reste de la convention d'arbitrage sera pleinement applicable.

24.13 Modifications à la Convention d'arbitrage. Si HomeAway modifie cet article 24 après la date à laquelle vous avez accepté ces Conditions (ou accepté tout changement ultérieur de ces Conditions), vous pouvez rejeter ce changement en nous envoyant une notification écrite (y compris par e-mail) dans les 30 jours à compter de la date d'entrée en vigueur du changement. Toutefois, refuser une nouvelle modification ne révoquera ni ne modifiera votre consentement antérieur à tout contrat précédemment conclu d'arbitrer tout Litige entre vous et HomeAway (ou votre consentement antérieur à toute modification ultérieure de ce contrat), qui restera applicable à tout Litige entre vous et HomeAway.

24.14 Survie. Sauf tel que prévu par l'article 24.12 et sous réserve de l'article 13.6 des Conditions de service pour les utilisateurs non européens, cet article 24 survivra à toute résiliation des présentes Conditions et continuera à s'appliquer même si vous cessez d'utiliser la plateforme HomeAway ou résiliez votre compte HomeAway.

Conditions supplémentaires applicables aux utilisateurs professionnels

Si vous êtes un **utilisateur professionnel** tel que défini à l'article 25 des présentes Conditions, vous serez soumis aux conditions supplémentaires suivantes :

25. Utilisateurs professionnels.

Vous êtes un « **Utilisateur professionnel** » aux fins des présentes Conditions si, (i) votre lieu de résidence ou d'établissement se trouve dans l'EEE ou au Royaume-Uni, (ii) vous répondez pleinement à la définition d'un Utilisateur professionnel énoncée à l'article 2 (1) du [règlement \(UE\) 2019/1150 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne](#) (« **Règlement P2B** »), et (iii) vous avez notifié HomeAway que vous êtes un Utilisateur professionnel en ajoutant vos coordonnées professionnelles à votre compte HomeAway. Vous êtes responsable de garder les informations de votre entreprise exactes et à jour.

26. Résiliation, suspension et autres mesures.

Si nous prenons l'une des mesures prévues aux articles 13.2 et 13.3, vous aurez la possibilité d'apporter des précisions sur les faits et les circonstances qui ont mené à une telle mesure dans le cadre de notre processus interne de traitement des réclamations, tel que décrit à l'article 27.

27. Traitement des réclamations et médiation.

Nous voulons être transparents sur la façon dont nous traitons les réclamations et nous souhaitons traiter tous les Utilisateurs professionnels équitablement. Notre [Centre d'aide](#) explique comment vous pouvez accéder à notre système interne de traitement des

réclamations, et ce à quoi vous pouvez vous attendre en tant qu'Utilisateur professionnel lorsque vous déposez une réclamation sur des questions relevant de l'article 11 (1) du Règlement P2B. Il énonce également les détails du service de médiation que vous pouvez utiliser si une telle réclamation n'est pas traitée de manière satisfaisante.

28. Accès aux données.

Les Utilisateurs professionnels ont accès aux données personnelles et autres dans leur compte HomeAway et leur tableau de bord d'Hôte, lesquelles sont fournies par l'Utilisateur professionnel, ses Voyageurs ou générées par l'utilisation de la plateforme HomeAway, et sont nécessaires à la fourniture de leurs Services d'hôte, ainsi que pour obtenir des informations agrégées sur les recherches, les réservations et les performances de leurs Annonces. Notre [Politique de confidentialité](#) définit les catégories de données personnelles et les autres types de données que nous collectons, la façon dont nous les utilisons, les traitons, les divulguons et les conservons, et comment vous pouvez y accéder et exercer vos droits en matière de protection des données.

29. Canaux de distribution supplémentaires.

HomeAway propose un programme d'affiliation qui permet de faire figurer les Annonces sur des sites web tiers, tels que des sites de voyage en ligne, des médias, des programmes de fidélité et des comparateurs de recherche. Les Annonces peuvent également apparaître dans des publicités pour HomeAway publiées parfois sur des sites web tiers.

Annexe 1 - Entités contractantes

VOTRE LIEU DE RÉSIDENCE OU D'ÉTABLISSEMENT :	VOTRE ACTIVITÉ SUR LA PLATE-FORME HOMEAWAY :	ENTITÉ CONTRACTANTE HOMEAWAY :	COORDONNÉES :
Espace économique européen, Suisse ou Royaume-Uni	Réserver ou proposer certains hôtels ou hébergements traditionnels, où HomeAway Travel, LLC est identifié lors du processus de paiement ou d'annonce.	HomeAway Travel, LLC	244B Rue du Point du Jour, 01000 Saint-Denis-lès-Bourg