

CONTRAT DE SERVICES DE PLATE-FORME DE TRANSPORT TERRESTRE

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. INTRODUCTION

1.1 **Documents du contrat** : Les présentes Conditions générales font partie du Contrat. Le présent « **Contrat** » est composé de la Page de garde du contrat, des présentes Conditions générales, du Document d'exploitation du Partenaire et de tout autre document annexé ou incorporé par renvoi dans les documents susmentionnés. Tout conflit pouvant exister entre ces documents doit être résolu en appliquant les documents dans l'ordre mentionné (le document prévalant étant mentionné en premier).

2. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATIONS

2.1 **Définitions** : Les définitions suivantes sont utilisées dans la Page de garde du contrat et les présentes Conditions générales :

TERME	DÉFINITION
Client acquis	désigne un client qui n'est pas engagé dans une relation contractuelle avec le Partenaire fournissant les Services de transport, pour lesquels Booking.com (i) a déjà été rémunéré ou (ii) a droit à une rémunération (soit la Commission de Booking.com) pour la prestation des Services Booking.com.
Devise supplémentaire convenue	a le sens donné à ce terme dans la Page de garde du contrat.
Affilié	désigne, pour une partie, toute autre entité qui, à tout moment, exerce un Contrôle direct ou indirect, est sous le Contrôle de, ou est sous le Contrôle direct ou indirect d'une entité commune avec ladite partie.
Partenaire affilié	désigne les Affiliés de Booking.com et les tiers de la distribution en aval, ainsi que les partenaires de marques blanches de Booking.com ou ses Affiliés.
Devise convenue	a le sens donné à ce terme dans la Page de garde du contrat.
Contrat	désigne le présent contrat décrit dans la Clause 1.1 (<i>Documents du contrat</i>) des présentes Conditions générales.
Législation applicable en matière de protection des données	désigne le Règlement général sur la protection des données britannique et la loi britannique sur la protection des données de 2018 (qui peuvent être modifiés, prorogés ou réadoptés à tout moment), le Règlement général sur la protection des données 2016/679 (qui peut être modifié, prorogé ou réadopté à tout moment, étant donné qu'il fait partie du droit britannique en vertu de la loi de retrait de l'Union européenne de 2018), ainsi que toute législation semblable relative à la vie privée, la protection des données, la vie privée en ligne et/ou au marketing en vigueur applicable aux Parties ou au traitement des données que le présent Contrat peut engendrer.
Loi applicable	désigne toute loi applicable à l'exécution du présent Contrat dans toute juridiction compétente à tout moment, y compris toutes les : (a) législations, réglementations ou directives applicables, (b) décisions judiciaires ou jugements exécutoires applicables et (c) réglementations du secteur, codes, politiques, pratiques ou normes exécutoires applicables.
Compte bancaire	a le sens donné à ce terme dans les Obligations de conformité de Booking.com.
Réservation	désigne : (i) une réservation de Course, qui inclut toutes les Prestations additionnelles, effectuée par un Client sur une Plate-forme Booking.com, qui est confirmée par Booking.com et acceptée ou est réputée acceptée par le Partenaire (ou le Partenaire au nom de la Flotte finale ou du Chauffeur), conformément au Document d'exploitation du Partenaire ou (ii) une réservation demandée par Booking.com au nom d'un Client comme Reprise de course.
Booking.com	désigne la société Booking.com identifiée sur la Page de garde du contrat.
Annulation de Booking.com	lorsque Booking.com annule une Réservation et rembourse le Prix contractuel au Client, car Booking.com a identifié ou a une raison de soupçonner que : (i) une activité frauduleuse a été réalisée par ou pour le compte du Partenaire, d'un Chauffeur ou, le cas échéant, de la Flotte finale, (ii) la Réservation des Services de transport ou la prestation des Services de transport n'est pas conforme à la Loi applicable ou (iii) du point de vue raisonnable de Booking.com, la Réservation du Client ne pourra pas être totalement honorée conformément au Contrat et/ou aux Conditions de service de Booking.com quel qu'en soit le motif.
Concurrent de Booking.com	désigne tout concurrent de Booking Holdings Inc. ou de ses Affiliés qui offre des services de comparaison et/ou de réservation (par exemple, un agent de voyage en ligne, un voyageur, une méta-plateforme) relatifs aux voyages (par exemple, inventaire, hébergement, vols, voitures de location, attractions, taxis ou autre transport terrestre).
Obligations de conformité de Booking.com	désigne l'annexe jointe aux présentes Conditions générales, et qui en fait partie, qui décrit les conditions générales obligatoires de Booking.com relatives à la conformité, entre autres, aux législations anticorruption et concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux, aux sanctions commerciales, au respect des obligations fiscales et à la prévention de l'esclavage moderne.
Données de Booking.com	désignent les informations relatives aux Clients collectées par Booking.com ou un Partenaire affilié autrement que directement auprès du Partenaire (y compris sans toutefois s'y limiter, les noms, les numéros de téléphone, les destinations [incluant les lieux, heures et dates de ramassage et de dépose], les numéros de réservation, les adresses, les adresses électroniques ou autres informations relatives aux Clients) permettant d'identifier directement ou indirectement les Clients.
Propriété intellectuelle de Booking.com	désigne toute propriété intellectuelle appartenant à, développée ou cédée sous licence par (ou pour le compte de) Booking.com ou ses Partenaires affiliés, y compris la propriété intellectuelle stipulée dans la Clause 12.1 (Propriété intellectuelle de Booking.com).
Supports de Booking.com	désignent les données, le contenu et autres informations mises à disposition par ou pour le compte de Booking.com ou de ses Partenaires affiliés dans le cadre de la préparation et de l'exécution du Contrat, y compris le Portail du Partenaire ou l'API du Partenaire de Booking.com (à l'exclusion de tout Contenu, mais y compris les corrections, les modifications ou les traductions du Contenu ou des supports récemment créés se rapportant au Contenu, tels que réalisés ou créés par ou pour le compte de Booking.com ou de ses Partenaires affiliés).

API du Partenaire de Booking.com	désigne une interface de programmation d'application (API) au format tel que désigné, à tout moment, par Booking.com en vue de fournir le Contenu du Partenaire à Booking.com et de faciliter la Réservation des Services de transport en vertu du présent Contrat.
Plate-forme Booking.com	désigne le(s) système(s) de réservation de voyages en ligne contrôlé(s) par Booking.com ou un Partenaire affilié de Booking.com, sur le(s)quel(s) les Supports de Booking.com, les Services de Booking.com et les Services de transport peuvent être mis à disposition des Clients.
Politiques de Booking.com	désignent, dans la mesure où cela est pertinent pour le présent Contrat et/ou l'entreprise du Partenaire, les politiques et les normes de Booking.com fournies ou mises à disposition du Partenaire à tout moment, y compris le Code de conduite pour les fournisseurs et les Normes et règles relatives au Contenu (disponibles sur https://www.booking.com/content-moderation-policy/overview-page-en-gb.html). Le Partenaire sera aussi réputé avoir reçu toutes les politiques disponibles sur le site Internet suivant : https://partner.booking.com/en-us/help/legal-security/terms-local-laws .
Obligations de sécurité de Booking.com	désignent l'annexe qui est jointe aux présentes Conditions générales, ou qui en fait partie, et qui décrit les mesures de sécurité des informations obligatoires de Booking.com que le Partenaire et, dans la mesure applicable, les Chauffeurs et la Flotte finale doivent avoir en place et auxquelles ils doivent se conformer.
Services de Booking.com	a le sens donné à ce terme dans la Clause 3.2 (<i>Services de Booking.com</i>).
Conditions de service de Booking.com	désignent les conditions de service de Booking.com (qui peuvent être modifiées, mises à jour ou remplacées par Booking.com à tout moment), disponibles sur https://www.booking.com/content/terms-en-gb.html .
Groupe Booking Holdings	désigne Booking Holdings Inc. et ses Affiliés, à tout moment.
Jour ouvrable	désigne un jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié au Royaume-Uni.
Annulation	désigne une annulation d'un Client, d'un Partenaire ou de Booking.com, selon le cas.
Commission	désigne la commission payable par le Partenaire à Booking.com pour chaque Réservation, calculée et définie dans la Page de garde du contrat.
Course réalisée	désigne toute Course qui n'a pas été annulée et qui a été honorée par le Partenaire et le Chauffeur.
Informations confidentielles	désignent toutes les informations (quelle que soit la manière dont elles sont enregistrées ou divulguées) relatives à une partie (ou à un Partenaire affilié) marquées comme confidentielles ou qui seraient autrement considérées comme confidentielles par un homme ou une femme d'affaire raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter, les informations relatives aux affaires de l'entreprise, aux clients, aux fournisseurs, aux employés, au personnel, aux opportunités du marché, aux opérations, aux informations sur les produits, au savoir-faire, aux designs, aux secrets industriels ou aux logiciels de cette partie, aux Données de Booking.com et aux Supports de Booking.com (dans le cas de Booking.com).
Contenu	désigne l'ensemble du contenu textuel et graphique (le cas échéant), des données relatives aux prix (y compris les Tarifs), des informations sur le Véhicule, le Chauffeur, des photographies et autres éléments détenus ou utilisés par le Partenaire et/ou la Flotte finale et/ou tout Chauffeur, à tout moment, dans le cadre de son ou leur activité et que le Partenaire met à disposition de Booking.com (ou de son Partenaire affilié) via l'API du Partenaire de Booking.com ou le Portail du Partenaire, ou tout autre moyen afin d'être intégré à la Plate-forme Booking.com.
Prix contractuel	désigne le montant brut réellement payé par le Client à Booking.com, qui sera collecté pour le compte du Partenaire au titre d'une Réservation (toute Taxe, frais, supplément et tout frais de réservation spécifiques du Partenaire ou de la Flotte finale inclus).
Contrôle	désigne le pouvoir direct ou indirect de déterminer la gestion et les politiques d'une entité ou la composition de son conseil d'administration ou organe équivalent, que ce soit par la possession d'actions, par contrat ou autre.
Recouvrement des coûts	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
Client	désigne une personne ayant accès aux Services de transport sur la Plate-forme Booking.com ou une personne qui est cliente de Booking.com ou d'un Partenaire affilié ayant fait une Réservation.
Annulation du Client	lorsque le Client fait une demande d'annulation de la Réservation pour toute raison autre qu'une Annulation de Booking.com ou une Annulation du Partenaire.
Avantage client	a le sens donné à ce terme dans la Clause 3.9a.
Client défaillant	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
Date limite	a le sens donné à ce terme dans la Clause 7.10 (<i>Rupture</i>).
Montants des retenues	a le sens donné à ce terme dans la Page de garde du contrat.
Chauffeur	désigne un individu qui est employé ou sous-traitant du Partenaire ou de la Flotte finale applicable et qui conduira (et/ou contrôlera) le Véhicule pour le compte du Client pour la Course et le terme « Chauffeurs » sera interprété en conséquence.
Événement Chauffeur	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
Chauffeur défaillant	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
Lieu de dépose	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.

Date d'entrée en vigueur	désigne la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, comme définie dans la Page de garde du Contrat.
Flotte finale	désigne les prestataires tiers indépendants de services de transport terrestre qui autorisent l'inclusion de leurs Services de transport sur la plate-forme du Partenaire.
Rapport sur le prix de vente final	désigne le rapport fourni ou mis à disposition du Partenaire par Booking.com ou pour le compte de Booking.com via l'API du Partenaire de Booking.com ou par e-mail, détaillant les Courses réalisées de la semaine ou du mois précédent (selon le cas), ainsi que les numéros de référence des Réservations et le Tarif au détail.
Prestations additionnelles	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
Cas de force majeure	<p>désigne, pour chacune des parties, un événement ou des circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de cette partie et l'empêche de remplir ses obligations en vertu du présent Contrat. Par souci de clarté, les Cas de force majeure excluent les événements ou les circonstances causés par :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. un manque de fonds, de main d'œuvre, de matériaux ou d'autres ressources ; b. une augmentation des coûts d'exploitation ; c. l'incapacité d'un sous-traitant ou de tout autre tiers à fournir des biens ou des services ; ou d. des circonstances qui auraient pu être évitées par une partie en prenant des dispositions raisonnables (y compris, dans le cas du Partenaire, les grèves ou les différends avec les employés) ou en remplissant ses obligations relatives au rétablissement après sinistre et à la continuité des activités. <p>Cette définition ne vise pas à limiter ni à exclure l'une quelconque des définitions légales de la force majeure pouvant s'appliquer en vertu de la Loi applicable.</p>
Conditions générales	désignent les présentes conditions générales.
Parties indemnisées	a le sens donné à ce terme dans la Clause 18.5 (<i>Indemnité du Partenaire</i>).
Durée initiale	a le sens donné à ce terme dans la Page de garde du contrat.
Cas d'insolvabilité	<p>désigne l'occurrence de n'importe quel événement suivant pour une partie :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. toute procédure entamée pour la liquidation ou la réorganisation de la partie (autre que pour une fusion ou une restructuration solvable) qui n'est pas révoquée dans les quatorze (14) jours ; b. toute procédure entamée pour la nomination d'un administrateur, d'un séquestre, d'un administrateur judiciaire ou d'un syndic de faillite pour la partie ou pour la totalité ou la quasi-totalité de ses actifs, qui n'est pas révoquée dans les quatorze (14) jours ; c. le détenteur d'un titre sur la totalité ou la quasi-totalité des actifs de la partie prend des mesures pour faire appliquer ce titre ; d. la partie est, ou est réputée être, dans l'incapacité de payer ses dettes à leur échéance ou conclut un concordat ou un accord avec ses créanciers de manière générale, ou toute catégorie de ces derniers, y compris une procédure de sauvegarde ou un concordat préventif ; ou e. tout événement semblable à ceux décrits aux paragraphes (a) à (d) qui se produit dans n'importe quelle juridiction à l'égard de la partie.
Versement	a le sens donné à ce terme dans la Clause 7.2a.
Échéance des versements	a le sens donné à ce terme dans la Clause 7.2a.
Propriété intellectuelle ou PI	désigne tous les droits, titres et intérêts sur : (a) les brevets, les marques commerciales, les marques de service, les dénominations commerciales, la clientèle, les modèles déposés, les droits de conception, les droits de base de données, les droits d'auteurs et autres formes de propriété intellectuelle ou industrielle (dans chaque cas dans n'importe quelle région du monde, qu'ils soient déposés ou déposables, ou non, pour la durée complète de ces droits, ainsi que pour tout renouvellement, prolongation et reprise, y compris toutes les demandes d'enregistrement ou autrement), (b) les inventions, les formules, les Informations confidentielles (y compris le savoir-faire et les procédés confidentiels), (c) les droits sur les logiciels informatiques et (d) tous les droits ou actifs semblables qui peuvent ou pourraient exister à l'avenir n'importe où dans le monde.
Course	désigne le transport du Client depuis le Lieu de ramassage à l'Heure de ramassage vers le Lieu de dépose indiqué dans la Réservation.
Pertes	désignent toutes les pertes, les responsabilités, les dommages, les coûts, les dépenses (y compris les honoraires d'avocat raisonnables) et les coûts des enquêtes, des litiges, des règlements, des intérêts, des sanctions et des amendes.
Devise principale convenue	a le sens donné à ce terme dans la Page de garde du contrat.
Note minimum	désigne la note minimum acceptable pour le Territoire du Partenaire, comme définie par Booking.com à tout moment.
Montant net	a le sens donné à ce terme dans la Page de garde du contrat.
À la demande	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
À l'heure	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
Règlement P2B	désigne le Règlement (UE) 2019/1150 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

Annulation du Partenaire	désigne un Refus du partenaire ou un Chauffeur défaillant.
Refus du Partenaire	lorsque le Partenaire refuse une Réservation quel que soit le motif avant l'Heure de ramassage ou lorsqu'un Chauffeur n'a pas été assigné conformément au Niveau de service approprié.
Centre d'assistance des Partenaires	désigne le système en ligne mis à la disposition des Partenaires par Booking.com pour fournir des mises à jour, des actualités, des conseils et des guides sur les questions fréquemment posées, ainsi que des coordonnées sur le site taxisuppliers-support.booking.com et inclut le formulaire de contact accessible pour le Partenaire sur : https://taxisuppliers-support.booking.com/hc/en-us/requests/new , tel que modifié, mis à jour ou remplacé, à tout moment.
Portail du Partenaire	désigne le système en ligne fourni par Booking.com au Partenaire afin de gérer les réservations, d'assigner les chauffeurs, de télécharger, modifier ou vérifier les Tarifs, d'ajouter, de supprimer ou de définir des catégories de Véhicules, de consulter les indicateurs de performances de qualité, de fournir les Supports de Booking.com ou toute autre information nécessaire à la prestation des Services du Partenaire et des Services de Booking.com sur le site portal.taxi.booking.com , tels que modifiés, mis à jour ou remplacés, à tout moment.
Document d'exploitation du Partenaire	désigne le document fourni ou mis à la disposition du Partenaire par Booking.com sur le Centre d'assistance des Partenaires (tel que modifié, mis à jour ou remplacé à tout moment) qui décrit en détails les procédures opérationnelles et les Niveaux de service applicables, et qui fait partie du présent Contrat.
Services du Partenaire	désignent les Services de transport et/ou les Services regroupés sur la Plate-forme, selon le contexte.
Personnel	désigne les employés, les cadres, les travailleurs, les agents et les sous-traitants de chacune des parties, ainsi que ceux de leurs sous-traitants (de tout niveau) et (pour ce qui est du Partenaire) de chaque Flotte finale et les Chauffeurs.
Lieu de ramassage	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
Heure de ramassage	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
Services regroupés sur la Plate-forme	a le sens donné à ce terme dans la Clause 3.1b.
Services après la résiliation	a le sens donné à ce terme dans la Clause 21.1c.
Tarifs	désignent les tarifs (ou, en cas de réservation À la demande, les estimations de tarif) à fournir par le Partenaire pour les Courses et/ou les Prestations additionnelles (le cas échéant) via l'API du Partenaire de Booking.com ou le Portail du Partenaire (s'il y a lieu), devant inclure toutes les charges ou les frais fixes obligatoires et les Taxes, toujours sous réserve de la Loi applicable sur le Territoire.
Évaluations et avis	a le sens donné à ce terme dans la Clause 16.1 (<i>Évaluation et avis</i>).
Registres	a le sens donné à ce terme dans la Clause 24.2 (<i>Livres et registres</i>).
Reprise de course	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
Montant remboursé	désigne tout montant remboursé à un Client (y compris pour toute Perte subie par un Client à la suite d'une réclamation ou d'une plainte concernant sa Réservation et/ou sa Course).
Organisme de réglementation	désigne un service gouvernemental ou un organisme réglementaire, officiel ou autre qui, en vertu de la Loi applicable, a le droit de réglementer ou d'enquêter sur les objets du présent Contrat ou les parties au présent Contrat, y compris toutes les autorités publiques indépendantes compétentes chargées de surveiller et de faire appliquer la Législation applicable en matière de protection des données.
Parties liées	désignent le Personnel, les sous-traitants (de tout niveau), la Flotte finale, les Chauffeurs et toute autre personne ou entité du Partenaire qui fournit toute partie des Services du Partenaire (« Partie liée » désignant l'une quelconque des parties précitées).
Demande de paiement	désigne la demande du Partenaire pour le solde du Montant net qui lui est dû, levé par Booking.com au nom du Partenaire, conformément au présent Contrat.
CCT	désignent les Clauses contractuelles types pour les transferts entre responsables du traitement, approuvées par la Décision d'exécution de la Commission européenne du 4 juin 2021 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de Données à caractère personnel vers des pays tiers, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, telles que remplacées, mises à jour ou modifiées, à tout moment.
Niveaux de service	désignent les niveaux de service obligatoires exigés du Partenaire, tels que décrits dans le Document d'exploitation du Partenaire.
Code de conduite pour les fournisseurs	désigne le Code de conduite pour les fournisseurs de Booking.com, disponible sur le site Internet suivant : https://partner.booking.com/en-us/help/legal-security/terms-local-laws .
Taxes	désignent toutes les taxes nationales, gouvernementales, provinciales, fédérales, municipales ou locales, les cotisations, les droits d'importation, les droits de douane, les suppléments, les frais ou les retenues de toute nature que ce soit, imposés par toute autorité gouvernementale, fiscale ou autre, y compris la TVA, la taxe sur les produits et les services (TPS), la taxe sur les services numériques (TSN), la taxe de vente et d'utilisation, la taxe ITBIS ou autres taxes semblables (« Taxe » devant être interprétée en conséquence).

Durée	désigne la durée du présent Contrat.
Territoire	désigne le ou les territoires, tels que spécifiés dans la Page de garde du contrat.
Délais estimés	désignent le Temps d'attente estimé et le Temps d'arrivée estimé initial du Chauffeur, tels que définis dans le Document d'exploitation du Partenaire (à fournir via l'API du Partenaire de Booking.com, le cas échéant).
Législation relative aux transferts	désigne les législations ou réglementations appliquant la Directive européenne sur les droits acquis, y compris les réglementations sur le Transfert d'entreprise (Protection de l'emploi) de 2006 et toute autre législation ou réglementation semblable qui exige le transfert de, ou l'exploitation pour transférer l'emploi ou l'engagement des employés et/ou de leurs réclamations.
Services de transport	désignent les services de transport terrestre impliquant le ramassage d'un Client par un Chauffeur dans un Véhicule depuis un Lieu de ramassage et la dépose d'un Client à sa destination finale, conformément à la Réservation du Client (y compris toutes les Prestations additionnelles ajoutées à la Réservation).
Avenant approuvé par le Royaume-Uni	désigne l'avenant relatif au modèle de transfert international de données aux Clauses contractuelles types de la Commission européenne version B.1.0 émis par le bureau du Commissaire à l'information britannique et présenté au Parlement en vertu de la section 119A de la Loi sur la protection des données de 2018 le 2 février 2022, et révisée dans le cadre de la Section 18 de l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni, tel qu'il est actuellement défini dans : https://ico.org.uk/media/for-organisations/documents/4019539/international-data-transfer-addendum.pdf .
Véhicule surclassé	a le sens donné à ce terme dans le Document d'exploitation du Partenaire.
TVA	désigne, au sein de l'Union européenne et au Royaume-Uni, toute taxe sur la valeur ajoutée ou toute autre Taxe indirecte semblable qui peut être prélevée en vertu de la Directive 2006/112/CE et, en dehors de l'Union européenne, toute taxe sur les produits et les services (TPS) ou autre Taxe indirecte semblable qui peut être prélevée par rapport à la valeur ajoutée et/ou la consommation.
Informations sur le Véhicule et le Chauffeur	a le sens donné à ce terme dans la Clause 3.4.
Véhicules	désignent les véhicules qui sont conduits, exploités, détenus, loués, gérés, équipés et/ou contrôlés par les Chauffeurs et dont Booking.com a autorisé l'utilisation dans le cadre de la prestation des Services de transport (« Véhicule » désignant un type spécifique de véhicule qu'il a été convenu d'utiliser pour la prestation des Services de transport).
Remise sur quantité	désigne la remise commerciale que le Partenaire doit payer à Booking.com, telle que calculée et définie dans la Page de garde du contrat.

2.2 Interprétation : Dans les présentes Conditions générales :

- a. les références à une loi spécifique incluent la loi en question, telle que modifiée à tout moment, ou toute autre loi qui vient la remplacer ou la modifier ;
- b. les termes « y compris » ou « par exemple » (ou semblables) ne doivent pas être interprétés de manière restrictive, car ils sont suivis d'exemples particuliers ; et
- c. à moins que le contexte ne l'indique autrement, les références à un avis ou une approbation désignent un avis ou une approbation donné(e) par écrit.

3. LES SERVICES

3.1 Services du Partenaire : Le Partenaire fournira lui-même ou par l'intermédiaire de ses Parties liées :

- a. la prestation des Services de transport aux Clients de Booking.com ; et/ou
- b. les services regroupés sur la plate-forme technologique qui facilitent : (i) la prestation des Services de transport par la Flotte finale et/ou les Chauffeurs, (ii) la transmission et la collecte du Contenu via l'API du Partenaire de Booking.com afin de permettre la réservation des Services de transport, (iii) la réalisation des Réservations et la gestion de ces dernières avec sa Flotte finale et ses Chauffeurs et (iv) le recouvrement des paiements au nom de sa Flotte finale ou de ses Chauffeurs, ainsi que la distribution consécutive des paiements à sa Flotte finale ou à ses Chauffeurs en contrepartie des Services de transport réalisés (les **Services regroupés sur la Plate-forme**).

3.2 Services de Booking.com : Le Partenaire désigne par les présentes Booking.com et/ou ses Partenaires affiliés pour agir en tant que mandataire non exclusif afin de :

- a. commercialiser et faciliter la réservation des Services de transport pour les Clients via la Plate-forme Booking.com ;
- b. recevoir et accepter les commandes et conclure des contrats avec les Clients pour le compte du Partenaire (ou le Partenaire agissant en qualité de mandataire de la Flotte finale et/ou de ses Chauffeurs, selon le cas) en vertu de la Clause 3.3 (*Conditions de service de Booking.com*) pour fournir les Services de transport ;
- c. percevoir le Prix contractuel pour et au nom du Partenaire (ou pour le compte du Partenaire agissant en qualité de mandataire pour sa Flotte finale et/ou ses Chauffeurs, selon le cas) ; et
- d. fournir un service clients de première ligne aux Clients, collectivement appelés les « **Services de Booking.com** ».

3.3 Conditions de service de Booking.com : En concluant le présent Contrat, le Partenaire autorise Booking.com (et, selon le cas, ses Partenaires affiliés) à permettre aux Clients de nouer une relation contractuelle avec le Partenaire et/ou la Flotte finale et/ou le Chauffeur (selon la structure de l'activité du Partenaire sur le Territoire) pour la prestation de Services de transport au Client via la Plate-forme Booking.com. Les parties conviennent que, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, Booking.com (et, selon le cas, ses Partenaires affiliés) permet uniquement de répondre à l'offre et à la demande pour les Services de transport sur la Plate-forme Booking.com, la conclusion de la Réservation étant à la seule discrétion du Partenaire (et/ou de la Flotte finale et/ou du Chauffeur) et du Client. Pour tous les Services de transport, le Partenaire et/ou la Flotte finale et/ou le Chauffeur (selon la structure de l'activité du Partenaire sur le Territoire), et non Booking.com ou son Partenaire affilié, établit la relation contractuelle avec le Client pour la réalisation de sa Réservation. Les contrats pour les Services de transport entre le Partenaire (et/ou ses Chauffeurs et/ou la Flotte finale, selon la structure de l'activité du Partenaire sur le Territoire) et le Client seront soumis aux Conditions de service de Booking.com (ou aux versions modifiées ou mises à jour de ces Conditions de service en vigueur à tout moment), qui seront intégrées et feront partie des conditions générales desdits contrats. En outre, le Partenaire sera lié par l'ensemble des conditions générales de ces contrats, et devra s'y conformer. Il s'assurera également que, le cas échéant, la Flotte finale et les Chauffeurs se conforment à l'ensemble des conditions générales desdits contrats. Booking.com agira comme mandataire et le

Partenaire (ou ses Chauffeurs ou la Flotte finale, selon la structure de l'activité du Partenaire sur le Territoire) comme mandant dans le cadre du contrat conclu avec le Client.

- 3.4 **Responsabilités du Partenaire** : Le Partenaire s'acquittera de ses obligations conformément au présent Contrat et :
- a. conformément aux Politiques de Booking.com ;
 - b. de sorte à maintenir la clientèle et la bonne réputation de Booking.com (et de ses Partenaires affiliés) ;
 - c. conformément au Document d'exploitation du Partenaire, aux Niveaux de services et autres méthodes, niveaux de services ou procédures supplémentaires convenus à tout moment par les parties par écrit ;
 - d. fournira à Booking.com (ou au Partenaire affilié concerné) les Tarifs et, dans le cas des services À la demande, les Délais estimés, via l'API du Partenaire de Booking.com ou le Portail du Partenaire (comme convenu avec Booking.com) ;
 - e. lorsqu'une Réservation a été acceptée, le Partenaire fournira à Booking.com des informations exactes et à jour via l'API du Partenaire de Booking.com ou le Portail du Partenaire, comme convenu avec Booking.com, sur le Chauffeur et, le cas échéant, la Flotte finale, y compris le prénom, les coordonnées (numéro de téléphone portable), la photo et la localisation du Chauffeur, ainsi que la marque, la couleur et le numéro d'immatriculation du Véhicule et toute autre information requise par l'API du Partenaire de Booking.com ou stipulée sur le Portail du Partenaire (« **Informations sur le Véhicule et le Chauffeur** »). De cette manière, Booking.com (ou un Partenaire affilié) peut fournir les informations sur le Véhicule et le Chauffeur, ainsi que les informations sur le Partenaire, au Client qui a effectué la Réservation ;
 - f. n'utilise ou n'accède pas à l'API du Partenaire de Booking.com ou au Portail du Partenaire à d'autres fins que la prestation des Services du Partenaire en vertu du présent Contrat ;
 - g. répond aux exigences techniques et relatives à l'enrôlement de l'API du Partenaire de Booking.com et/ou du Portail du Partenaire (y compris tous les tests requis pour le lancement dans un environnement de production afin de s'assurer qu'il n'y a pas de défaut) comme notifié par Booking.com au Partenaire et continuera de le faire pendant toute la Durée du Contrat ;
 - h. met en œuvre toute modification technique obligatoire requise par les nouvelles versions de l'API du Partenaire de Booking.com et/ou du Portail du Partenaire, comme désigné par Booking.com à tout moment ;
 - i. ne doit inciter, attirer ou persuader, et doit s'assurer que les Chauffeurs et, le cas échéant la Flotte finale, n'incitent, n'attirent ou ne persuadent (ou n'essaient d'inciter, d'attirer ou de persuader) aucun Client qui n'est pas un Client acquis dans le but de conclure un contrat directement avec lui ou l'un d'entre eux ou ne doit pas détourner et doit s'assurer que les Chauffeurs et, le cas échéant la Flotte finale, ne détournent pas (ou n'essaient pas de détourner) les Réservations de Services de transport des Clients de Booking.com (ou d'un Partenaire affilié) de toute autre manière que ce soit (telle que la sollicitation ou le détournement de Réservations effectuées par un Client qui n'est pas un Client acquis dans l'intention d'éviter de payer la Commission) ;
 - j. ne doit pas dénigrer, discréditer et/ou parler négativement de et doit s'assurer que ses Affiliés, les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale ne dénigrent, ne discréditent ou ne parlent pas négativement de Booking.com, de tout membre du Groupe Booking Holdings ou de tout Partenaire affilié ou ne doit pas faire réaliser et/ou réaliser et doit s'assurer que ses Affiliés, les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale ne fassent pas réaliser et/ou ne réalisent pas des activités pouvant causer des préjudices au nom, à la marque, à la réputation, à la clientèle ou à l'activité de Booking.com (ou de tout membre du Groupe Booking Holdings ou de tout Partenaire affilié) ou à ses relations avec l'un de ses partenaires, clients et/ou autres tiers. Afin d'éviter toute ambiguïté, aucune stipulation de la présente clause n'empêchera le Partenaire, les Affiliés, les Chauffeurs et/ou la Flotte finale de soulever tout problème de conformité à la législation de l'Union européenne ou à des législations nationales d'un État membre de l'Union européenne ;
 - k. s'assurera que chaque Véhicule (et veillera à ce que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale, s'assurent que chaque Véhicule) est en bon état, propre, en état de rouler, pleinement à jour des taxes et assuré et qu'il est en possession du contrôle technique ou autre certificat similaire attestant de la sécurité du véhicule exigé par la Loi applicable sur le Territoire afin de fournir les Services de transport. Ils fourniront en outre des détails ou des exemplaires de tout document pertinent, à la demande, pour le prouver à Booking.com, qui peut le demander ;
 - l. si la gamme ou le type de Véhicule réservé par le Client n'est pas disponible pour réaliser la Course, le Partenaire fournira, ou s'assurera que le Chauffeur ou, le cas échéant, la Flotte finale fournisse au Client un Véhicule surclassé au même tarif et sans coût additionnel par rapport à la gamme ou au type de Véhicule initialement réservé(e) ; et
 - m. le Partenaire avisera Booking.com dans les meilleurs délais et par écrit s'il connaît ou a connu un changement de Contrôle.
- 3.5 **Partenaires affiliés de Booking.com** : Le Partenaire reconnaît et convient que Booking.com puisse transférer les Services du Partenaire à ses Partenaires affiliés et mettre le Contenu à leur disposition. Tout Partenaire affilié auquel Booking.com met le Contenu à disposition sera un tiers bénéficiaire des droits de Booking.com en vertu du présent Contrat et aura des droits de distribution en aval, conformément aux conditions du présent Contrat.
- 3.6 **Responsabilités de Booking.com** : Booking.com accepte pendant la Durée du présent Contrat de prendre les mesures raisonnables pour :
- a. permettre au Partenaire d'accéder et d'utiliser l'API du Partenaire de Booking.com ou le Portail du Partenaire afin que le Partenaire puisse gérer les Services du Partenaire ;
 - b. commercialiser les Services de transport auprès des Clients ; et
 - c. s'assurer que tous les Clients sont informés que leur contrat pour les Services de transport est établi avec le Partenaire (et/ou sa Flotte finale et/ou le Chauffeur) et non pas avec Booking.com ou tout Partenaire affilié.
- 3.7 **Responsabilités mutuelles** : Les deux parties acceptent de s'acquitter de leurs obligations conformément au présent Contrat et :
- a. de façon conforme à l'éthique ;
 - b. conformément à toutes les Lois applicables ; et
 - c. en faisant preuve de compétences et de prudence.
- 3.8 **Disponibilité, Tarifs et Frais** : Le Partenaire doit (et doit s'assurer que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale le fassent également) :
- a. fournir à Booking.com des Tarifs qui :
 - i. incluent tous les frais obligatoires et les frais fixes associés aux Services de transport (par exemple, les suppléments d'aéroport, les frais de péages urbains, les péages ou les frais de collecte à l'aéroport) et doit permettre aux Clients de tous les prépayer ; et
 - ii. incluent les Taxes exactes et, lorsque Booking.com le demande, le Partenaire fournira les informations sur ces Taxes de manière claire et précise, avec des données détaillées indiquant le montant pertinent que Booking.com (ou un Partenaire affilié) peut relayer à chaque Client ;
 - b. sauf autorisation expresse dans le présent Contrat, ne pas facturer directement les Clients ou ne pas exiger un paiement direct des Clients pour les Services de transport.
- 3.9 **Offres et promotions** :
- a. Booking.com et ses Partenaires affiliés seront en droit d'offrir des avantages aux Clients pour qu'ils fassent des Réservations aux frais de Booking.com ou des Partenaires affiliés, en payant une partie ou la totalité du Tarif au détail au nom d'un Client (un « **Avantage Client** »).

- b. Dans le cas où des Véhicules ou toute autre condition, offre ou promotion sont offerts en exclusivité à Booking.com et/ou à ses Partenaires affiliés en vertu du présent Contrat, ils demeureront exclusifs pour Booking.com et ses Partenaires affiliés pendant la Durée du Contrat sauf et jusqu'à accord contraire par écrit entre les parties.
- c. Afin de renforcer l'activité tant du Partenaire que de Booking.com et de ses Partenaires affiliés, le Partenaire peut convenir à tout moment avec Booking.com de participer à des promotions, des offres à des groupes fermés d'utilisateurs ou d'autres tarifs exclusifs, et/ou s'assurer que la Flotte finale y participe.

4. PARTIES LIÉES

- 4.1 **Parties liées** : Booking.com convient que le Partenaire puisse sous-traiter les Services de transport pertinents et/ou obligations découlant du présent Contrat à ses Parties liées et/ou engager ses Parties liées pour fournir les Services de transport, à condition que :
 - a. il fasse preuve à tout moment d'un niveau de prudence et de compétences élevé dans la sélection, la désignation et la formation initiale de chaque Partie liée ;
 - b. il procède à des vérifications appropriées de leurs antécédents, de leurs sanctions, de leur conformité aux lois relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux, anticorruption, de prévention de l'esclavage moderne, contre le financement du terrorisme et autres vérifications de conformité applicables exigées par la Loi applicable et raisonnablement demandées par Booking.com pour chacune des Parties liées. Il s'assurera que ces vérifications sont claires, restent claires et satisfaisantes tout au long de la Durée du Contrat ;
 - c. si la Partie liée est une société, il vérifie et valide les documents d'inscription au registre du commerce de la Partie liée, ainsi que son certificat de constitution ;
 - d. il vérifie et s'assure que chaque Partie liée a et tient à jour toutes les assurances, licences d'exploitation, permis de conduire, droits de travailler et autres autorisations nécessaires pour permettre au Partenaire et à ses Parties liées de remplir leurs obligations en vertu du présent Contrat ;
 - e. il répète les vérifications et les validations en vertu des Clauses 4.1 b, c et d ci-dessus au moins une fois tous les six (6) mois pour chaque Partie liée et rapidement sur réception de toute demande de Booking.com de le faire ;
 - f. il conserve et tient à jour des registres exacts de toutes les vérifications et des résultats de ces vérifications réalisées en vertu de la présente Clause 4.1 et que, à la demande de Booking.com, le Partenaire fournisse rapidement des exemplaires des registres demandés à Booking.com ;
 - g. il s'assure que chaque Partie liée fournisse les Services de transport conformément au présent Contrat, y compris en termes de Niveaux de service ;
 - h. il s'assure de conclure un accord écrit avec chaque Partie liée, qui inclut les mêmes obligations, droits et protections pour Booking.com (et ses Partenaires affiliés), tels que définis dans les présentes dans la mesure où ils s'appliquent à la Partie liée et qu'il s'assure que cette dernière remplisse ses obligations et autres conditions générales définies dans ces accords ;
 - i. le Partenaire n'engage pas ou, s'il l'a déjà engagée, le Partenaire supprimera toute Partie liée qui ne se conforme pas à l'une des exigences stipulées dans les dispositions de la présente Clause 4.1 au titre de la prestation des Services de transport et de toute autre obligation en rapport avec le présent Contrat ; et
 - j. le Partenaire reste seul responsable des actes et omissions de chaque Partie liée, comme s'il s'agissait de ses propres actes et omissions, y compris, mais sans s'y limiter, toute violation des conditions générales du présent Contrat. Il sera également seul responsable du paiement de la Partie liée pour le service fourni.

5. DOCUMENT D'EXPLOITATION DU PARTENAIRE

- 5.1 **Document d'exploitation du Partenaire** : Le partenaire se conformera (et s'assurera que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale se conforment) au Document d'exploitation du Partenaire qui s'applique au présent Contrat et qui en fait partie.

6. GARANTIES

- 6.1 **Garanties réciproques** : Chaque partie déclare et certifie à l'autre partie, de manière continue, que pour la Durée du présent Contrat :
 - a. **Approbatons et consentements** : elle a tous les pouvoirs, les droits, les approbations, les permis et les consentements nécessaires pour conclure et exécuter le présent Contrat et accorder les droits et les licences auxquels il fait référence.
 - b. **Autorité** :
 - i. elle possède les pleins pouvoirs de la société et l'autorité de conclure et de remplir ses obligations en vertu du présent Contrat ;
 - ii. elle a pris toutes les mesures au niveau de la société requises par cette dernière pour autoriser l'exécution et la prestation du présent Contrat ; et
 - iii. le présent Contrat constitue des obligations valides et juridiquement contraignantes de cette partie en vertu de ses conditions générales.
- 6.2 **Garanties du Partenaire** : Le Partenaire déclare, certifie et s'engage auprès de Booking.com, de manière continue, à :
 - a. fournir, et à s'assurer que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale fournissent, les Services du Partenaire conformément à toutes les Lois applicables, y compris, mais sans s'y limiter, toute la législation relative à la santé et à la sécurité en vigueur ;
 - b. assumer, et à s'assurer que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale assument, la responsabilité de fournir toutes les informations pertinentes à Booking.com (ou à son Partenaire affilié concerné) pour permettre d'effectuer des Réservations, y compris, mais sans s'y limiter, les Tarifs, les Délais estimés (dans le cas des services À la demande), la disponibilité, les Informations sur le Véhicule et le Chauffeur, les Événements Chauffeur et/ou toute autre information, qui devront être à tout moment exhaustives, à jour, exactes, ne pas prêter à confusion et conformes à toutes les Lois applicables ;
 - c. ne procéder, et à s'assurer que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale ne procèdent, à aucune modification des Tarifs ou d'autres conditions générales après qu'une Réservation a été effectuée par un Client, à moins que la Loi applicable ne l'exige et sous réserve que le Client soit informé desdites modifications dès que possible, par écrit, conformément à la Loi applicable ;
 - d. avoir et conserver, et à s'assurer que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale ont et conservent, tous les pouvoirs, droits, permis, licences et autorisations nécessaires pour exercer ses ou leurs activités, fournir les Services du Partenaire et se conformer à ses ou à leurs obligations en vertu du présent Contrat ;
 - e. réaliser (ou, le cas échéant, à s'assurer que la Flotte finale réalise) les vérifications régulières appropriées sur les Chauffeurs, de manière continue pendant toute la Durée du Contrat, afin de s'assurer que les Chauffeurs possèdent les pouvoirs, les droits, les permis, les licences, l'assurance et les autorisations nécessaires pour fournir les Services de transport conformément à la Loi applicable sur le Territoire et toutes les vérifications appropriées des antécédents (y compris, mais sans s'y limiter, les contrôles des antécédents médicaux et du casier judiciaire et les nouvelles vérifications continues) à propos des Chauffeurs afin de garantir la sécurité des Clients. Le Partenaire fournira à Booking.com, rapidement sur demande, tous les détails et/ou exemplaires de toute documentation pertinente visant à prouver la conformité du Partenaire à la présente disposition et, en cas de preuve insuffisante fournie par le Prestataire, Booking.com dispose des droits définis dans la Clause 20.4a (*Résiliation pour manquement grave*) et la Clause 20.7 (*Suspension et restriction par Booking.com*) ;

- f. veiller, et s'assurer que les Chauffeurs (ou, le cas échéant, la Flotte finale) veillent, à garantir la fourniture de Véhicules et de Prestations additionnelles sûrs et de bonne qualité et à ce que les Clients bénéficient de services professionnels à tout moment ; et
- g. ne pas effectuer, et à s'assurer que les Chauffeurs (ou, le cas échéant, la Flotte finale) n'effectuent pas de Réservation via la Plate-forme Booking.com dans le but de vendre ces Réservations.
- 6.3 **Aucune garantie implicite** : Sauf disposition contraire expresse dans le présent Contrat, Booking.com ne fait aucune déclaration, ni ne donne aucune garantie, expresse ou tacite, en rapport avec l'objet du présent Contrat et rejette par les présentes toute garantie implicite, y compris relative à la qualité marchande ou à l'adéquation à un usage spécifique concernant l'objet en question. Booking.com et ses Partenaires affiliés exploitent la Plate-forme Booking.com et les Services de Booking.com « en l'état » et « selon la disponibilité ».
7. **OBLIGATIONS RELATIVES AUX TARIFS ET AU PAIEMENT**
- 7.1 **Commission** : La Commission payable par le Partenaire à Booking.com pour la prestation des Services de Booking.com sera calculée et déduite des sommes perçues par Booking.com auprès des Clients, conformément à la Page de garde du contrat ou à l'accord écrit contraire conclu entre les parties à tout moment.
- 7.2 **Remise sur quantité** : À la fin de chaque année civile, Booking.com confirmera par écrit au Partenaire la Remise sur quantité (le cas échéant) qui est due à Booking.com pour l'année civile en question. Booking.com enverra au Partenaire une facture valide incluant la TVA dans la Devise principale convenue du Partenaire pour le montant total de la Remise sur quantité payable par le Partenaire, à calculer et à régler conformément à la Page de garde du contrat et :
- a. sauf accord contraire avec le Partenaire, Booking.com déduira le paiement de la Remise sur quantité en plusieurs versements sur une période donnée, comme notifiée par Booking.com au Partenaire lors de la remise de la facture (désigné individuellement « **Versement** » et le calendrier et la fréquence étant désignés « **Échéance des versements** ») du Montant net dû au Partenaire chaque mois ; et
- b. si la Remise sur quantité totale n'a pas été réglée dans sa totalité d'ici la fin de l'Échéance des versements (par exemple, si le Montant net dû au Partenaire était inférieur à la Remise sur quantité), alors :
- i. le montant restant sera déduit du solde du Montant net dû au Partenaire au cours des mois suivants jusqu'à ce que la Remise sur quantité soit réglée dans sa totalité ; ou
- ii. Booking.com demandera à ce que le montant restant soit payé par virement bancaire et fournira ses coordonnées bancaires au Partenaire pour qu'il puisse payer le montant restant de la Remise sur quantité à Booking.com sous trente (30) jours après réception d'une telle demande.
- 7.3 **Remise sur quantité suite à la résiliation ou à l'expiration du Contrat** : Si le présent Contrat est résilié ou expire avant la fin de l'année civile, Booking.com confirmera par écrit au Partenaire la Remise sur quantité (le cas échéant) qui lui est due pour la période de l'année civile en cours jusqu'à la date d'expiration ou de résiliation, qui sera calculée au prorata, conformément à la Page de garde du contrat. Booking.com enverra une facture au Partenaire dans la Devise principale convenue de ce dernier pour la Remise sur quantité payable par le Partenaire et le Partenaire versera cette Remise sur quantité sur le compte bancaire désigné de Booking.com sous trente (30) jours après réception de la facture.
- 7.4 **Montants des retenues** : Si Booking.com n'est pas en mesure de retenir, compenser et/ou déduire tout Montant des retenues à partir du Montant net (par exemple, si le Montant net dû au Partenaire est inférieur aux Montants des retenues), Booking.com demandera au Partenaire de régler les Montants des retenues pertinents et lui fournira ses coordonnées bancaires. Le Partenaire règlera à Booking.com les Montants des retenues en question sous trente (30) jours après réception de la demande.
- 7.5 **Montant net** :
- a. Pendant au moins soixante-douze (72) heures après chaque Course réalisée pendant la Durée du Contrat, le Partenaire sera en mesure de vérifier les informations sur la Réservation de la Course concernée via l'API du Partenaire de Booking.com ou le Portail du Partenaire (si applicable) ou par un autre moyen que Booking.com peut désigner de temps à autre et notifier au Partenaire. Les informations sur la Réservation contiennent le numéro de référence de Booking.com (ou de son Partenaire affilié), le type de Véhicule, les dates et heures de ramassage et de dépose de la Course, ainsi que le Montant net cumulé correspondant.
- b. Booking.com fera une Demande de paiement pour le Montant net moins tout Montant des retenues pour le compte du Partenaire à terme échu, conformément aux modalités de paiement convenues sur la Page de garde du contrat.
- 7.6 **Paiement** : Booking.com versera le Montant net moins tout Montant des retenues dans la Devise convenue sur le compte bancaire du Partenaire, conformément à la Page de garde du contrat. Tous les paiements dus en vertu des présentes seront effectués (sauf accord contraire par écrit des parties) par virement bancaire télégraphique sur le compte bancaire de Booking.com ou du Partenaire, le cas échéant, dont les coordonnées exactes seront fournies à l'autre partie, conformément au présent Contrat, de temps à autre.
- 7.7 **Annulations du Client et Clients défaillants** : Si un Client de Booking.com annule une Réservation dans la période comprise entre la fin du Délai d'annulation et l'Heure de ramassage (c.-à-d. en dehors de la période d'annulation gratuite) et/ou ne réalise pas la Course pour un motif quelconque (y compris dans le cas d'un Client défaillant) qui n'est pas lié à un défaut du Chauffeur ou du Partenaire ni à une Annulation de Booking.com, le Prix contractuel peut être maintenu à la discrétion raisonnable de Booking.com, conformément aux Conditions de service de Booking.com et la transaction sera traitée comme une Course réalisée, de telle sorte que le Partenaire recevra le règlement du Montant net et Booking.com devra calculer et facturer la Commission, conformément à la Page de garde du contrat. Si un Client annule une Réservation avant la fin du Délai d'annulation et l'Heure de ramassage (soit pendant la période d'annulation gratuite), le Client sera remboursé du Prix contractuel, conformément aux Conditions de service de Booking.com et aucun Montant net ne sera payable au Partenaire pour cette Réservation.
- 7.8 **Recouvrement des coûts** : Les Niveaux de service du Document d'exploitation du Partenaire décrivent les recouvrements des coûts qui pourraient être dus à Booking.com, et qui seront tous déduits du Montant net pour toutes les Courses réalisées, conformément à la Page de garde du contrat, si le Partenaire n'atteint pas les objectifs applicables en termes de Niveaux de service ou qui seront autrement récupérés par Booking.com conformément au présent Contrat.
- 7.9 **Retard de paiement** : Si Booking.com ne paie pas un solde incontesté du Montant net dû au Partenaire avant la date d'échéance correspondante, alors :
- a. le Partenaire doit rapidement aviser Booking.com du montant en souffrance, par écrit, via le Centre d'assistance des Partenaires et fournir un exemplaire de la Demande de paiement correspondante ;
- b. si Booking.com ne paie pas le montant en souffrance sous vingt (20) Jours ouvrables après la réception de l'avis du Partenaire, le Partenaire peut facturer des intérêts sur le montant en souffrance à un taux de deux pour cent (2 %) par an au-dessus du taux de la Banque centrale européenne publié à la date à laquelle la Demande de paiement a été émise ; et
- c. les intérêts s'accumuleront quotidiennement de la date d'échéance au paiement effectif intégral, que ce soit avant ou après le jugement.
- 7.10 **Rupture** : Tous les soldes de Montants nets dus doivent être réclamés par le Partenaire dans les douze (12) mois à compter de la Course réalisée (« **Date limite** »). Les montants demandés au-delà de ce délai ne seront pas honorés. Si le Partenaire ne demande pas le solde du Montant net dû, ou une partie de celui-ci, à ou avant la Date limite, alors, à partir de la Date limite et après : (i) les droits et revendications du

Partenaire et de ses Parties liées concernant un tel montant cesseront automatiquement et (ii) Booking.com (ou son Partenaire affilié) aura tous les droits, titres et intérêts sur un tel montant. Les Parties conviennent expressément que le solde de tout Montant net (ou toute partie de celui-ci) conservé par Booking.com (ou son Partenaire affilié) après la Date limite ne constitue pas une Commission ou toute autre contrepartie payée par le Partenaire à Booking.com (ou à son Partenaire affilié) pour la prestation de tout Service de Booking.com en vertu du présent Contrat.

8. FACTURATION ET TAXE

- 8.1 **Taxes** : Le Partenaire aura la responsabilité de payer et de verser (ou d'obtenir le paiement et le versement auprès des Chauffeurs et/ou de la Flotte finale de) toute TVA ou Taxes semblables sur le Territoire relatives au Tarif au détail, aux Tarifs et au Montant net. Le Partenaire convient et reconnaît que Booking.com et tout Partenaire affilié ne collecteront aucune Taxe sur le Tarif au détail, le Tarif ou le Montant net pour le versement par Booking.com ou le Partenaire affilié aux autorités fiscales applicables. Toutefois, en cas de disposition contraire de la Loi applicable, le Partenaire paiera à Booking.com toute Taxe sur le Tarif au détail, le Tarif ou le Montant net dont Booking.com (ou son Partenaire affilié) est réputé responsable par toute autorité fiscale et qui a été transmise au Partenaire pour versement par ce dernier (ou versement par toute Flotte finale et/ou Chauffeur, selon le cas). Booking.com (et ses Partenaires affiliés) seront en droit de retenir et de déduire les montants du Partenaire à ces fins.
- 8.2 **Facturation des clients** : Le Tarif au détail est communiqué au Partenaire via le Rapport sur le prix de vente final ou l'API du Partenaire de Booking.com. Le Partenaire sera responsable de fournir aux Clients une facture ou un reçu valide incluant la TVA (si requis) (ou, le cas échéant, le Partenaire s'assurera qu'une telle facture ou reçu est émis(e) au nom de la Flotte finale ou du Chauffeur au Client) relative au Tarif au détail.
- 8.3 **Facturation de la Commission** : Conformément aux modalités de paiement convenues dans la Page de garde du contrat et à la fréquence définie, Booking.com enverra au Partenaire une facture incluant la TVA pour le montant total de la Commission payable à terme échu par le Partenaire, dans la Devise convenue et calculé conformément à la Page de garde du contrat, appliqué à compter de la date à laquelle la Réservation a été faite.
- 8.4 **La Commission et la Remise sur quantité sont hors Taxes** : Lorsque toute prestation par Booking.com en vertu du présent Contrat est, ou devient, assujettie à des Taxes et que Booking.com doit déclarer ces Taxes à une autorité fiscale, le Partenaire paiera alors les Taxes correspondantes à Booking.com sur fourniture d'une facture détaillant les Taxes pertinentes. Booking.com sera en droit de retenir et de déduire les montants du Partenaire à ces fins. Les montants dus à Booking.com en vertu du présent Contrat (y compris, mais sans s'y limiter, la Commission et la Remise sur quantité) sont hors Taxes. Toutes les Taxes applicables pour ces montants doivent être ajoutées au montant dû par le Partenaire.

9. MONTANTS REMBOURSÉS, RÉTROFACTURATIONS ET DÉDUCTIONS

- 9.1 **Montants remboursés** : Si Booking.com (ou son Partenaire affilié) effectue un paiement à un Client conformément aux Conditions de service de Booking.com ou, agissant autrement de manière raisonnable suite à une plainte ou une réclamation du Client, Booking.com (et ses Partenaires affiliés) sera en droit de régler le Montant remboursé au nom du Partenaire (ou de son Chauffeur ou de sa Flotte finale, le cas échéant) au Client.
- 9.2 **Rétrofacturations** : Booking.com et ses Partenaires affiliés seront responsables de tous les frais imposés aux commerçants pour les paiements par carte et les récupérations des paiements par carte associés à toutes les Réservations. Le Partenaire restera responsable de toute rétrofacturation, qui peut être déduite des Montants nets par Booking.com ou récupérée par Booking.com de la même manière que tout Montant remboursé. Le Partenaire autorise Booking.com (et ses Partenaires affiliés, lorsqu'ils sont désignés comme agent de recouvrement des paiements) à sélectionner les modes de paiement de son choix pour le paiement du Prix contractuel par les Clients et le Partenaire facilitera et prendra en charge ces modes de paiements, le cas échéant.
- 9.3 **Déduction** : Booking.com est en droit de conserver ou de déduire tout montant qui lui est dû (ou est dû à tout Partenaire affilié) par le Partenaire de tout montant payable au Partenaire en vertu du présent Contrat.

10. DEVISE ÉTRANGÈRE ET COMPTE BANCAIRE DU PARTENAIRE

- 10.1 **Devise étrangère** : Si la Devise convenue est différente de celle dans laquelle le Client a payé le Prix contractuel, le Partenaire accepte et reconnaît que Booking.com doit convertir le montant dans la Devise convenue à l'aide du taux de change moyen de référence de Londres (16 h 00) publié par WMR, ou un taux de référence semblable choisi par Booking.com, à sa seule discrétion, de temps à autre.
- 10.2 **Compte bancaire du Partenaire** : Le Compte bancaire du Partenaire doit être au nom de la raison sociale du Partenaire. Le Partenaire sera responsable de fournir des coordonnées bancaires exactes et à jour à Booking.com. Le Partenaire s'assurera de notifier Booking.com, par écrit, de toute modification des coordonnées bancaires du Partenaire au moins dix (10) jours avant l'entrée en vigueur requise de la modification par Booking.com aux fins du présent Contrat. Cette notification sera envoyée en faisant une demande à l'aide du formulaire de contact dans le Centre d'assistance des Partenaires. Pour ce qui est du Compte bancaire du Partenaire et de toute modification de ce dernier, le Partenaire se conformera aux obligations de conformité de Booking.com. Tous les frais encourus pour les virements bancaires télégraphiques seront à la charge du Partenaire.

11. TRANSACTIONS OU ACTIVITÉS FRAUDULEUSES OU ILLÉGALES

- 11.1 Le Paiement du Montant net dû par Booking.com au Partenaire pour une transaction frauduleuse (ou une transaction pour laquelle Booking.com a des raisons de penser qu'elle est frauduleuse) ou une transaction non conforme à la Loi applicable (ou une transaction pour laquelle il existe des raisons de penser qu'elle n'est pas conforme à la Loi applicable) peut être suspendu par Booking.com sans préavis.
- 11.2 En cas de : (a) activités frauduleuses par le Partenaire ou ses Parties liées, (b) activités que Booking.com peut raisonnablement penser être frauduleuses, (c) transaction qui s'avère, ou que Booking.com peut raisonnablement penser, être non conforme à la Loi applicable ou au cas où (d) Booking.com ou tout Partenaire affilié serait tenu par la loi, une décision judiciaire, une instruction ou ordonnance gouvernementale, une sentence arbitrale (ou décision semblable) de rembourser tout ou partie du Prix contractuel au Client, Booking.com sera en droit de demander et de récupérer auprès du Partenaire le remboursement du montant remboursé au Client, qui a déjà été payé au Partenaire (ledit paiement sera réalisé par le Partenaire à Booking.com sous quatorze (14) jours suite à une demande de Booking.com ou être récupéré de toute autre manière que ce soit par Booking.com en vertu du présent Contrat).

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 12.1 **Propriété intellectuelle de Booking.com** : Booking.com, ou son Partenaire affilié (ou leurs concédants respectifs), conserveront tous les droits de propriété intellectuelle sur les Supports de Booking.com, le Portail du Partenaire, ses marques commerciales et toute donnée, y compris, mais sans s'y limiter, les Données de Booking.com, les données des Réservations et la Propriété intellectuelle de Booking.com, qu'ils fournissent au Partenaire via l'API du Partenaire de Booking.com, le Portail du Partenaire, le Centre d'assistance des Partenaires ou autrement.
- 12.2 **Propriété intellectuelle du Partenaire** : Le Partenaire restera propriétaire du Contenu et de la Propriété intellectuelle dans le Contenu. Le Partenaire garantit que la réception, l'utilisation et la communication ultérieure du Contenu (et de la Propriété intellectuelle dans le Contenu) par Booking.com, ses Partenaires affiliés et son ou ses détenteurs de sous-licences autorisés ne violeront pas les droits de tiers, y compris les droits de Propriété intellectuelle.
- 12.3 **Droits liés à la propriété intellectuelle du Partenaire** : Le Partenaire possèdera et s'assurera de conserver tous les droits nécessaires, y compris tous les droits d'auteurs, marques commerciales et autres droits liés à la propriété intellectuelle, ainsi que tout pouvoir et autorité pour

utiliser, exploiter, détenir (le cas échéant), octroyer des (sous-)licences, et veiller à ce que Booking.com et/ou tout Partenaire affilié mettent à disposition sur la Plate-forme Booking.com : (a) les Services du Partenaire pertinents, (b) le Contenu et (c) toute propriété intellectuelle définie ou à laquelle il est fait référence dans les Services du Partenaire et/ou tout Contenu et/ou toute autre information que le Partenaire ou ses Parties liées partagent avec Booking.com et/ou tout Partenaire affilié à publier sur la Plate-forme Booking.com.

- 12.4 **Licence du Partenaire** : Le Partenaire octroie par les présentes à Booking.com et à chacun de ses Partenaires affiliés (ou, le cas échéant, garanti l'octroi) en son propre nom et celui de ses Flottes finales (le cas échéant) une licence mondiale non exclusive, entièrement libérée et franche de redevances pour la Durée du Contrat pour utiliser, reproduire, faire reproduire, distribuer, communiquer, mettre à disposition par tout moyen et dans tous les médias y compris publics, copier, publier, modifier et adapter le Contenu et la Propriété intellectuelle dans le Contenu afin d'exercer les droits de Booking.com (et/ou de son Partenaire affilié) et de remplir ses obligations en vertu du présent Contrat, ainsi que le droit d'octroyer des sous-licences à ses Affiliés, ses partenaires, ses mandataires et ses sous-traitants. Booking.com sera libre d'octroyer des sous-licences, de mettre à disposition, de divulguer et de distribuer le Contenu (y compris la Propriété intellectuelle correspondante) à ses Partenaires affiliés tiers.
- 12.5 **Licence de Booking.com** : Booking.com accorde par les présentes au Partenaire une licence mondiale non exclusive, entièrement libérée et franche de redevances pour la Durée du Contrat pour utiliser le Portail du Partenaire et l'API du Partenaire de Booking.com dans le seul but de fournir les Services du Partenaire et de remplir ses obligations en vertu des conditions générales du présent Contrat.
- 12.6 **Assurance supplémentaire** : Chaque partie signera et fournira rapidement tous les documents (et s'assurera que toutes les tierces parties concernées le fassent aussi) et prendra toutes les mesures nécessaires pour donner pleinement effet aux licences et autres droits accordés dans la présente Clause 12.
- 12.7 **Marques** : Aucune des parties ne peut utiliser les marques commerciales, les noms, les logos ou les marques de l'autre partie (y compris dans tout support ou matériel publicitaire) sans le consentement écrit de l'autre partie, étant entendu que Booking.com et ses Partenaires affiliés seront en droit de promouvoir le Partenaire et toute marque/tout logo des Flottes finales (y compris sa dénomination commerciale, sa marque commerciale, sa marque de service ou autre signe distinctif d'identité ou de la source) sur la Plate-forme Booking.com et dans le marketing en ligne, y compris le marketing par e-mail et/ou la publicité au coût par clic.

13. PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

- 13.1 **Protection/sécurité des données** : Les parties se conformeront aux stipulations relatives à la Protection des Données de Booking.com et aux Obligations de sécurité de Booking.com, comme définies dans une annexe qui est jointe aux présentes Conditions générales et qui en fait partie. Le Partenaire s'assurera que ses Parties liées se conforment aux stipulations relatives à la Protection des Données de Booking.com et aux Obligations de sécurité de Booking.com.

14. CONFORMITÉ

- 14.1 **Conformité** : Le Partenaire se conformera, et s'assurera que ses Parties liées se conforment aux Obligations de conformité de Booking.com, comme définies dans une annexe qui est jointe aux présentes Conditions générales et qui en fait partie.

15. PERSONNEL

- 15.1 **Aucun transfert de Personnel** : Les parties ne prévoient pas de transfert de Personnel d'une partie à l'autre (ou à tout autre tiers) en vertu de la Législation relative aux transferts en rapport avec la prestation des Services du Partenaire. En cas de transfert, chaque partie remplira alors ses obligations en vertu de la Législation relative aux transferts.
- 15.2 **Coûts du Personnel** : Le Partenaire est responsable, et indemnisera Booking.com et ses Partenaires affiliés, de tous les coûts associés à l'administration et au paiement du Personnel du Partenaire (y compris les salaires, la compensation, les prestations, les retraites et les Taxes), y compris toute revendication au titre de laquelle Booking.com, tout Partenaire affilié (ou un partenaire de remplacement) peut être responsable suite à un transfert en vertu de la Législation relative aux transferts (même si les coûts en résultant sont encourus après la résiliation ou l'expiration du présent Contrat).

16. ÉVALUATIONS ET AVIS

- 16.1 **Évaluations et avis** : Après avoir reçu les Services de transport, un Client peut être invité à évaluer la Course et/ou le Chauffeur, ainsi que lesdits Services de transport fournis et, facultativement, à fournir un avis, des commentaires ou des observations sur la Course, le Chauffeur et/ou la prestation des Services de transport (« **Évaluations et avis** »).
- 16.2 **Utilisation et publication** : Booking.com et ses Partenaires affiliés seront en droit d'utiliser, de partager et de publier, comme bon leur semble, les Évaluations et avis en lien avec l'activité de Booking.com et/ou de ses Partenaires affiliés, sans l'approbation du Partenaire, du Chauffeur ou de la Flotte finale (ou de toute autre tierce partie) et/ou en les associant, ou non, au Partenaire et/ou à tout Chauffeur et/ou à la Flotte finale (le cas échéant). Booking.com et ses Partenaires affiliés évalueront les Évaluations et avis conformément aux Politiques de Booking.com applicables. Booking.com (ou son Partenaire affilié) ne pourra être tenu responsable des Évaluations et avis publiés, ou non publiés, sur la Plate-forme Booking.com conformément à la Loi applicable. Le Partenaire reconnaît que Booking.com et ses Partenaires affiliés auront le droit, conformément aux Politiques de Booking.com applicables, de ne pas mettre à disposition les Évaluations et avis sur la Plate-forme Booking.com, de supprimer les Évaluations et avis ou de demander au Client de fournir une version modifiée d'une Évaluation ou d'un Avis s'ils incluent :
- des obscénités ou autres contenus vulgaires ;
 - des contenus marketing ou publicitaires ;
 - le nom d'une personne ou autres renseignements à caractère personnel ; ou
 - des violations des lois de protection de la vie privée, d'autres Lois applicables ou des politiques relatives au contenu de Booking.com (ou de ses Partenaires affiliés).

- 16.3 **Note minimum** : Si l'évaluation moyenne du Partenaire, de tout Chauffeur et/ou, le cas échéant, de la Flotte finale, est inférieure à la Note minimum, Booking.com informera le Partenaire et pourra accorder une durée limitée pour leur permettre d'améliorer leur évaluation moyenne au-dessus de la Note minimum. Dans ce cas, le Partenaire déterminera l'enquête, les mesures correctives et d'amélioration appropriées à prendre avec les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale. Si le Partenaire, tout Chauffeur et/ou, le cas échéant, la Flotte finale, sont dans l'incapacité d'améliorer leur évaluation moyenne au-dessus de la Note minimum dans les délais notifiés par Booking.com, conformément à la présente Clause, Booking.com se réserve le droit de résilier le présent Contrat conformément à la Clause 20 (*Durée, Résiliation, Suspension et Restriction*).

17. CONFIDENTIALITÉ ET PUBLICITÉ

- 17.1 **Obligations de confidentialité** : Chaque partie :
- ne divulguera les Informations confidentielles de l'autre partie à aucun tiers, sauf dans les cas autorisés dans le présent Contrat ;
 - protègera les Informations confidentielles de l'autre partie conformément au niveau de compétence, de prudence, de diligence et de prévoyance qui serait raisonnablement et ordinairement attendu d'une partie consciencieuse et compétente ;
 - utilisera uniquement les Informations confidentielles de l'autre partie aux fins pour lesquelles elles ont été divulguées ; et

- d. s'assurera que chaque Partie liée qui reçoit les Informations confidentielles est tenue de remplir des obligations de confidentialité semblables.
- 17.2 **Divulgations autorisées** : La Clause 17.1 (*Obligations de confidentialité*) ne restreint pas :
- a. la divulgation des Informations confidentielles par l'une des parties à : (a) ses Affiliés (à condition, dans le cas du Partenaire, que cet Affilié ne soit pas un Concurrent de Booking.com), (b) ses Partenaires affiliés ou (c) son Personnel ou conseillers professionnels (ou ses Partenaires affiliés) qui ont besoin de connaître les informations pour que cette partie puisse exercer ses droits ou remplir ses obligations découlant du présent Contrat ;
 - b. la divulgation des Informations confidentielles par Booking.com à son Personnel dans la mesure où il a besoin des informations pour fournir des services au Groupe Booking Holdings ;
 - c. toute divulgation d'Informations confidentielles exigée :
 - i. par la Loi applicable, un tribunal de juridiction compétente ou un organisme de réglementation à condition que, si la Loi applicable le permet, la partie destinataire avise rapidement la partie divulgatrice à l'avance et coopère de manière raisonnable avec les demandes de la partie divulgatrice concernant la divulgation ; ou
 - ii. après avoir été cotée sur une place financière reconnue.
- 17.3 **Exceptions en matière de confidentialité** : La Clause 17.1 (*Obligations de confidentialité*) ne s'applique pas aux Informations confidentielles qui :
- a. étaient déjà connues par le destinataire avant d'être divulguées par (ou au nom de) l'autre partie ;
 - b. sont mises à la disposition du destinataire de manière non confidentielle par un autre tiers ;
 - c. sont indépendamment élaborées par le destinataire sans utiliser les Informations confidentielles de l'autre partie ; ou
 - d. entrent dans le domaine public d'une manière qui n'enfreint pas le présent Contrat.
- 17.4 **Publicité et annonces** : À moins que la Loi applicable ne l'exige, le Partenaire ne doit publier aucun communiqué de presse ni annonce concernant l'existence ou l'opération du présent Contrat, sans le consentement écrit de Booking.com, pour lequel un e-mail suffit. Le Partenaire convient que Booking.com peut publier un communiqué de presse ou une annonce concernant sa relation avec le Partenaire et/ou la Flotte finale (le cas échéant) en vertu du présent Contrat.

18. RESPONSABILITÉ ET INDEMNITÉ

- 18.1 **Responsabilité jamais limitée ni exclue** : Aucune des limitations ou des exclusions de responsabilité de la présente Clause 18 (*Responsabilité et indemnité*) ne s'applique à :
- a. la responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles causés par la négligence d'une partie ;
 - b. la responsabilité en cas de fraude, déclaration frauduleuse, faute intentionnelle ou négligence grave ;
 - c. toute responsabilité du Partenaire découlant de la Clause 18.5 (*Indemnité du Partenaire*) ;
 - d. toute responsabilité du Partenaire relative à la Commission, aux Remises sur quantité, au Recouvrement des coûts, aux Montants remboursés, aux rétrofacturations ou à tout autre montant dû à Booking.com en vertu du présent Contrat ;
 - e. toute responsabilité de Booking.com relative au solde de tout Montant net ou Recouvrement des coûts, le cas échéant, dû au Partenaire en vertu du présent Contrat ; ou
 - f. toute autre responsabilité ne pouvant être limitée ou exclue en vertu de la Loi applicable.
- 18.2 **Exclusions de responsabilité** :
- a. **Mandat** : Les parties reconnaissent et conviennent que chaque Réservation est effectuée entre le Partenaire ou la Flotte finale ou le Chauffeur (selon le cas) et le Client concerné et que Booking.com et ses Partenaires affiliés ne seront en aucun cas responsables, envers le Client, la Flotte finale, le Chauffeur et/ou le Partenaire, des coûts, des dépenses, des obligations (y compris toute obligation fiscale), des blessures, des pertes directes, indirectes et consécutives, des dommages, des réclamations, des demandes, des poursuites judiciaires et/ou des frais juridiques engagés ou subis par le Client, la Flotte finale, le Chauffeur et/ou le Partenaire découlant de ou liés à toute Réservation et/ou aux Services de transport et/ou aux Services regroupés sur la Plate-forme (le cas échéant). Si un Client tenait Booking.com ou tout Partenaire affilié responsable desdits coûts, dépenses, obligations (y compris toute obligation fiscale), blessures, pertes directes, indirectes et consécutives, dommages, réclamations, demandes, poursuites judiciaires et/ou frais juridiques, le Partenaire informera alors ce Client de transmettre sa réclamation directement à la Flotte finale, au Chauffeur et/ou au Partenaire concerné (selon le contexte).
 - b. **Pertes** : Sous réserve de la Clause 18.1 (*Responsabilité jamais limitée ni exclue*), aucune des parties ne pourra être tenue responsable envers l'autre, qu'il s'agisse d'une responsabilité contractuelle ou délictuelle (y compris la négligence), d'une violation d'une obligation légale, dans le cadre d'une indemnité ou autrement pour toute :
 - i. perte de bénéfices ou de bénéfices escomptés ;
 - ii. perte d'accords ou de contrats ;
 - iii. perte commerciale et manque à gagner ;
 - iv. perte de données ;
 - v. perte ou atteinte à la réputation ;
 - vi. perte d'économies anticipées ;
 - vii. perte ou dommage indirect, consécutif ou particulier découlant du présent Contrat ; etpour ce qui est des Clauses 18.1b i à vi, que ces pertes soient directes, indirectes ou consécutives.
- 18.3 **Limite de responsabilité mutuelle** : Sous réserve des Clauses 18.1 (*Responsabilité jamais limitée ni exclue*) et 18.2 (*Exclusions de responsabilité*), la responsabilité totale maximale d'une partie pour toutes les Pertes subies ou encourues, qu'il s'agisse d'une responsabilité contractuelle ou délictuelle (y compris la négligence), d'une violation d'une obligation légale, dans le cadre d'une indemnité ou autrement imputée à cette partie par l'autre partie découlant de ou en lien avec le présent Contrat, ne dépassera pas la valeur la plus élevée de ce qui suit : (a) 100 % de la Commission totale payée ou payable par le Partenaire à Booking.com (hors TVA et/ou toute autre Taxe applicable) dans les douze (12) mois précédant immédiatement le premier événement donnant lieu à une réclamation ou (b) 10 000 £ (dix mille livres).
- 18.4 **Partenaires affiliés** : Booking.com ne sera en aucun cas tenu responsable des actes et omissions de la part de l'un de ses Partenaires affiliés.
- 18.5 **Indemnité du Partenaire** : Le Partenaire indemnisera, défendra et exonérera directement et intégralement, à tout moment pendant la Durée du contrat et ultérieurement, Booking.com, le Groupe Booking Holdings, chacun de ses Partenaires affiliés et chacun de leurs directeurs, cadres, représentants et employés respectifs (« **Parties indemnisées** ») au titre de toutes les réclamations, les amendes, les obligations, les coûts, les dépenses, les dommages et les pertes (y compris les pertes directes, indirectes et consécutives, les pertes de bénéfices, de réputation et de tout intérêt, les pénalités, ainsi que les frais et dépenses juridiques et autres (calculés sur la base d'une indemnité totale)) subis ou encourus par les Parties indemnisées découlant de ou liés à :

- a. tout non-respect par le Partenaire ou l'une de ses Parties liées des déclarations et des garanties stipulées dans la Clause 4 (*Parties liées*) et/ou la Clause 6 (*Garanties*) du présent Contrat ;
- b. toute infraction à la Loi applicable par le Partenaire ou l'une de ses Parties liées ou toute réclamation présentée contre l'une des Parties indemnisées par un tiers découlant de ou liée à l'infraction de toute Loi applicable par le Partenaire ou l'une de ses Parties liées ;
- c. tout non-respect des Obligations de conformité de Booking.com par le Partenaire ou l'une de ses Parties liées ;
- d. tout non-respect de la Clause 12 (*Propriété intellectuelle*) par le Partenaire ou l'une de ses Parties liées ;
- e. toute réclamation d'un tiers relative à une atteinte (ou toute atteinte présumée) à la Propriété intellectuelle d'un tiers par l'une des Parties indemnisées de par son utilisation de tout Contenu et/ou toute Propriété intellectuelle définis ou auxquels il est fait référence dans les Services du Partenaire et/ou tout Contenu et/ou toute autre information que le Partenaire ou ses Parties liées partagent avec Booking.com à des fins de publication sur la Plate-forme Booking.com ;
- f. tout non-respect de la Clause 13 (*Protection et sécurité des données*) par le Partenaire ou l'une de ses Parties liées ;
- g. tout non-respect de la Clause 17 (*Confidentialité et publicité*) par le Partenaire ou l'une de ses Parties liées ;
- h. toutes les réclamations par les Clients concernant ou en lien avec une Réservation, le prix d'une Course, une surréservation, une annulation (partielle), une mauvaise réservation ou reversement, remboursement ou rétrofacturation de montants payés par le Client ou une fraude ou déclaration frauduleuse, réelle ou présumée, commise par le Partenaire ou l'une de ses Parties liées ;
- i. toute réclamation faite contre l'une des Parties indemnisées par un tiers (y compris en cas de décès, de préjudices corporels ou matériels, de prestation (ou du manque de prestation) des Services de transport) découlant de ou liée à la Réservation, la Course, tout Chauffeur, toute Flotte finale, tout Véhicule ou tout acte ou omission du Partenaire ou de l'une de ses Parties liées ;
- j. toutes les Pertes et réclamations faites contre toute Partie indemnisée liées à ou résultant de responsabilités qui lui ont été assignées en matière de Taxes pour lesquelles le Partenaire et/ou l'une de ses Parties liées est responsable en vertu du présent Contrat ou autrement, ou lorsque la loi oblige Booking.com ou l'une des Parties indemnisées à payer, collecter, retenir et verser pour, au nom de ou à la place du Partenaire et/ou de l'une de ses Parties liées ;
- k. tout Montant des retenues.

18.6 **Atténuation** : Chaque partie prendra des mesures raisonnables pour atténuer ses Pertes encourues liées au présent Contrat.

19. ASSURANCE

- 19.1 **Assurance adéquate** : Pendant toute la Durée du Contrat et ultérieurement, tel qu'exigé par la Loi applicable, le Partenaire souscrira, et s'assurera que le Chauffeur et, le cas échéant, la Flotte finale souscrivent, une assurance de responsabilité civile, une assurance automobile (couvrant les dommages et les blessures occasionnés aux ou par les Véhicules et/ou les Chauffeurs et/ou les passagers des Véhicules) et toute autre assurance relative à l'activité exigée par la Loi applicable sur le Territoire, dans chacun des cas auprès de compagnies d'assurance jouissant d'une bonne réputation et ne couvrant pas moins que le montant minimum exigé par la Loi applicable sur le Territoire ou que le montant de couverture raisonnable que pourra spécifier Booking.com à tout moment.
- 19.2 **Preuve d'assurance** : Sur demande de Booking.com ou d'un Partenaire affilié, le Partenaire fournira à Booking.com et au Partenaire affilié les copies des polices d'assurance et/ou des attestations d'assurance, ainsi que la preuve qu'il est à jour du paiement de ses primes.
- 19.3 **Annulation de l'assurance** : Le Partenaire ne fera rien et s'assurera que les Chauffeurs et (le cas échéant) la Flotte finale ne fassent rien, qui puisse invalider toute police d'assurance ou porter préjudice à tout droit du Partenaire en découlant et avisera Booking.com de toute annulation effective ou future de toute police ou de modifications importantes effectives ou futures de leurs modalités.

20. DURÉE, RÉSILIATION, SUSPENSION ET RESTRICTION

- 20.1 **Durée** : Le présent Contrat commencera à la Date d'entrée en vigueur et continuera de s'appliquer pleinement jusqu'à sa résiliation, conformément à ses conditions.
- 20.2 **Motifs de résiliation** : À l'exception de la Clause 20.3 (*Résiliation pour des raisons de commodité*) et de la Clause 20.5 (*Résiliation immédiate*), si Booking.com résilie le présent Contrat conformément à la présente Clause 20, en respectant le préavis stipulé, Booking.com :
- a. fournira au Partenaire une déclaration stipulant le motif de la résiliation au moins trente (30) jours avant la prise d'effet de la résiliation ; et
 - b. donnera une opportunité au Partenaire d'éclaircir les faits et les circonstances concernant la résiliation, conformément aux processus de gestion des réclamations décrits dans la Clause 22 (*Gestion des réclamations du Partenaire*).
- 20.3 **Résiliation pour des raisons de commodité** : Sans préjudice des exigences de préavis en vertu de la Clause 20.2 (*Motifs de résiliation*), le présent Contrat peut être résilié conformément aux droits de résiliation pour des raisons de commodité, le cas échéant, définis dans la Page de garde du contrat.
- 20.4 **Droits de résiliation mutuelle** : Chaque partie peut résilier le présent Contrat en donnant un préavis par écrit au moins trente (30) jours au préalable à l'autre partie si :
- a. **Résiliation pour manquement grave** : l'autre partie commet un manquement grave au présent Contrat qui, de l'avis raisonnable de la partie résiliante, ne peut pas être réparée ou, s'il est possible d'y remédier, n'a pas été réparée dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la notification du manquement grave envoyée par la partie résiliante. Un manquement grave peut inclure, mais sans s'y limiter, de la part du Partenaire et/ou de tout Chauffeur et/ou de toute Flotte finale :
 - i. une violation de la Clause 4 (*Parties liées*) et/ou des Obligations de conformité de Booking.com ;
 - ii. une violation des Obligations de sécurité de Booking.com ;
 - iii. toute non-conformité aux Politiques de Booking.com ;
 - iv. une violation de la Clause 6.2 (*Garanties du Partenaire*) ;
 - v. des violations, réelles ou présumées, relatives à la sécurité des Services de transport ;
 - vi. des violations, réelles ou présumées, relatives à des activités frauduleuses ou illégales (ou des activités frauduleuses ou illégales présumées) ;
 - vii. un manquement persistant aux exigences des Niveaux de service ;
 - viii. une évaluation moyenne inférieure à la Note minimum, sans amélioration pour atteindre la Note minimum pendant la période de remédiation, le cas échéant, notifiée par Booking.com au Partenaire ;
 - ix. la réception persistante d'Évaluations et avis médiocres ;
 - x. la réception persistante d'un grand nombre de réclamations des Clients par rapport à la moyenne des autres partenaires sur le Territoire et/ou l'échec de répondre rapidement ou de manière satisfaisante aux réclamations ;
 - xi. l'expansion de sa couverture géographique pour la prestation des Services de transport au-delà du Territoire en violation du présent Contrat ;

- xii. la mauvaise utilisation de l'API du Partenaire de Booking.com ou du Portail du Partenaire ; ou
- xiii. des violations persistantes du présent Contrat qui, collectivement, constituent un manquement grave ;
- b. **Résiliation pour cause d'insolvabilité** : l'autre partie est sujette à un Cas d'insolvabilité ;
- c. **Résiliation pour cessation d'activité** : si l'autre partie cesse ou menace de cesser son activité et/ou (dans le cas d'un entrepreneur individuel) le Partenaire décède ;
- d. **Résiliation en cas de force majeure prolongée** : si un Cas de force majeure a un effet préjudiciable sur l'exécution des obligations de l'autre partie en vertu du présent Contrat pendant plus de trente (30) jours ;
- e. **Résiliation pour modification de la Loi applicable** : s'il y a un changement de la Loi applicable relatif au présent Contrat, aux Services ou obligations ci-après qui résulte, pour une partie, en :
- l'impossibilité de continuer à remplir ses obligations en vertu du Contrat, car, ce faisant, elle ne se conformerait plus à la Loi applicable ;
 - un effet préjudiciable suite à un tel changement de la Loi applicable, tel qu'il ne serait plus commercialement raisonnable pour elle de continuer à exécuter le présent Contrat.
- f. **Changement de contrôle** : si Booking.com est la partie résiliante, le Partenaire va connaître ou a connu un changement de Contrôle du Partenaire ;
- 20.5 **Résiliation immédiate** : aucune stipulation de la Clause 20.4 (*Droits de résiliation mutuelle*) n'oblige Booking.com à donner un avis de résiliation par écrit au moins trente (30) jours civils à un Partenaire, ou une déclaration stipulant les motifs d'une telle résiliation au moins trente (30) jours avant la prise d'effet de la résiliation et Booking.com peut résilier le présent Contrat immédiatement avec préavis lorsque :
- le Partenaire n'est pas sujet au Règlement P2B (à savoir il n'est pas basé dans l'EEE) ;
 - il existe une obligation légale ou réglementaire qui exige la résiliation du présent Contrat d'une manière qui ne permet pas à Booking.com de fournir un préavis d'au moins trente (30) jours ;
 - il existe une raison impérieuse en vertu de la Loi applicable (y compris, mais sans s'y limiter, des cas relatifs à la sécurité des Services de transport et/ou à la fraude et/ou aux violations des données et/ou à toute violation de la Clause 11 (*Transactions ou activités frauduleuses ou illégales*)) ; ou
 - le Partenaire et/ou tout Chauffeur et/ou toute Flotte finale enfreint de manière répétée le présent Contrat.
- 20.6 **Résiliation automatique** : Si : (a) un Partenaire et/ou les Chauffeurs et/ou la Flotte finale étaient totalement suspendus ou restreints par Booking.com de fournir les Services de transport conformément à la Clause 20.7 (*Suspension et restriction par Booking.com*) pour une période de douze (12) mois minimum, (b) un Partenaire cesse son activité, le présent Contrat sera alors automatiquement résilié.
- 20.7 **Suspension et restriction par Booking.com**
- Au cas où Booking.com serait en droit de résilier le présent Contrat en vertu des Clauses 20.4 (*Droits de résiliation mutuelle*) ou 20.5 (*Résiliation immédiate*) ci-dessus ou dans les cas où le Partenaire : (i) essaie de remédier à un manquement grave, (ii) a été avisé qu'il a intégré un Plan d'amélioration de la qualité ou (iii) n'a pas respecté la Clause 24 (*Tenue des registres et audits*), Booking.com sera en droit, à sa seule discrétion de :
 - suspendre ou exclure immédiatement le Partenaire et/ou tout Chauffeur et/ou Flotte finale afin qu'ils ne puissent plus recevoir de Réservations (y compris leur exclusion des résultats de recherche applicables) ;
 - suspendre ou limiter immédiatement l'accès du Partenaire au Portail du Partenaire et/ou à l'API du Partenaire de Booking.com ;
 - réaffecter les Réservations futures à un autre partenaire ;
 - réduire le nombre de Réservations envoyées au Partenaire et/ou à tout Chauffeur et/ou à toute Flotte finale ou sa ou leur part de pourcentage ou étendue géographique pour les Réservations éventuelles ; ou
 - réduire la portée, la capacité ou le classement du Partenaire et/ou de tout Chauffeur et/ou de toute Flotte finale.
 - Sauf dans les cas où la fourniture d'un exposé des motifs enfreindrait une obligation légale ou réglementaire de ne pas fournir les faits/circonstances/raisons de la suspension et/ou de la restriction, si Booking.com suspend et/ou restreint le Partenaire et/ou tout Chauffeur et/ou toute Flotte finale conformément à la Clause 20.7a ci-dessus, Booking.com fournira un exposé des motifs pour ladite suspension ou restriction et donnera une chance au Partenaire d'éclaircir les faits et les circonstances concernant la suspension ou la restriction en vertu de la Clause 22 (*Gestion des réclamations du Partenaire*).
21. **CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION**
- 21.1 **Résiliation ou expiration** : À l'expiration ou à la résiliation du présent Contrat (quel qu'en soit le motif), les stipulations suivantes s'appliqueront :
- chaque partie restituera dans les meilleurs délais à l'autre toutes les Informations confidentielles et autres données et documents concernant cette dernière, ainsi que leurs copies, lui ayant été communiqués ou fournis en vertu de ou en relation avec le présent Contrat ou s'en dessaisira conformément aux instructions de l'autre partie et l'informerá s'être conformé à la présente disposition par attestation écrite ;
 - Booking.com (et ses Partenaires affiliés) se réserve le droit de réaffecter toutes les Réservations faites à l'avance et ce droit s'appliquera également si le Partenaire faisait l'objet d'une suspension ou de restrictions quel qu'en soit le motif ;
 - sous réserve de la Clause 21.1b ci-dessus, le Partenaire honorera les Réservations existantes et continuera d'assurer la prestation des Services de transport applicables pour toutes les Réservations effectuées avant l'expiration ou la résiliation du présent Contrat (« **Services après la résiliation** ») ; les conditions générales du présent Contrat demeureront en vigueur et de plein effet pendant la durée nécessaire pour permettre la prestation des Services après la résiliation ;
 - Booking.com fera une dernière Demande de Paiement au nom du Partenaire dans les soixante (60) jours après la résiliation ou l'exécution des Services après la résiliation, la date la plus tardive étant retenue ; et
 - Booking.com prendra les mesures raisonnables pour émettre une facture de clôture de la Commission dans les soixante-dix (70) jours suivant la résiliation ou la prestation des Services après la résiliation, la date la plus tardive étant retenue.
- 21.2 **Droits acquis intacts** : La résiliation ou l'expiration du présent Contrat n'affectera en rien les droits, recours, obligations ou responsabilités acquis des parties jusqu'à la date de la résiliation ou de l'expiration.
- 21.3 **Obligations continues** : Toute disposition du présent Contrat qui est, expressément ou implicitement, censée restée en vigueur après la résiliation ou l'expiration demeurera en vigueur et de plein effet, ce qui inclut, mais sans s'y limiter, les Clauses 7.10 (*Rupture*), 8 (*Facturation et Taxe*), 9 (*Montants remboursés, rétrofacturations et déductions*), 11 (*Transactions ou activités frauduleuses ou illégales*), 13 (*Protection et sécurité des données*), 17 (*Confidentialité et publicité*), 18 (*Responsabilité et indemnité*), 21 (*Conséquences de la résiliation*), 22 (*Gestion des réclamations du Partenaire*), 23 (*Résolution des litiges*), 24 (*Tenue des registres et audits*), 25.5 (*Mesure provisoire*), 25.6 (*Avis aux parties*), 25.7 (*Date de signification des avis*), 25.9 à 25.16 (incluses).

22. GESTION DES RÉCLAMATIONS DU PARTENAIRE

- 22.1 **Réclamations** : Booking.com dispose d'un système de gestion des réclamations interne. Les Partenaires peuvent, en fonction de la nature de leur réclamation, accéder à ce système de gestion des réclamations interne via : (1) le Centre d'assistance des Partenaires ou (2) le responsable de leur compte (le cas échéant). Lors de la soumission de sa réclamation, le Partenaire inclura les informations suivantes : (i) les informations complètes sur la réclamation, y compris si le Partenaire a déjà signalé le problème auparavant et le Territoire concerné (le cas échéant), (ii) la résolution/l'issue privilégiée par le Partenaire pour la réclamation et (iii) l'envoi en pièces jointes de tous les documents justificatifs associés à la réclamation, y compris l'identification des Réservations concernées et la fourniture d'un motif clair pour la contestation. La réclamation sera étudiée et fera l'objet d'une enquête conformément aux directives internes de Booking.com, y compris toute remontée des informations nécessaire, le cas échéant. Booking.com pourra contacter le Partenaire pour discuter de la réclamation. Les réponses relatives à la réclamation (y compris sa résolution/clôture) seront fournies au Partenaire, ainsi que des mises à jour tout au long du processus, comme approprié, par e-mail ou par le responsable du compte.
- 22.2 **Effet sur la résiliation, la suspension ou la restriction** : Toute réclamation soumise conformément au système de gestion des réclamations susmentionné ne suspendra pas automatiquement ni ne changera aucune résiliation, suspension ou restriction appliquée par Booking.com en vertu de la Clause 20 (*Durée, résiliation, suspension et restriction*). Si Booking.com choisit de révoquer un avis de résiliation, de suspension ou de restriction suite à la réclamation d'un Partenaire, l'accès du Partenaire au Portail du Partenaire et/ou à l'API du Partenaire de Booking.com sera rétabli et toutes les restrictions pertinentes seront supprimées dans les meilleurs délais.

23. RÉOLUTION DES LITIGES

- 23.1 **Résolution des litiges** : Tout litige relatif au présent Contrat sera en premier lieu résolu conformément à la Clause 22.1 (*Réclamations*). Si le responsable du compte et/ou les équipes financières ne parviennent pas à résoudre le litige dans les quatorze (14) jours, le litige peut être renvoyé par l'une ou l'autre des parties aux cadres supérieurs de chaque partie, tels que désignés par les parties. Si le litige n'est pas résolu par les cadres supérieurs dans les quatorze (14) jours de leur remontée, il pourra être résolu conformément à la Clause 25.15 (*Jurisdiction*). Lorsqu'un paiement est visé par une réclamation ou un litige, ce paiement peut être suspendu jusqu'à la résolution du problème.
- 23.2 **Règlement extrajudiciaire des litiges** : En cas de litige relatif à une décision par Booking.com de restreindre l'accès au Contenu sur la Plate-forme Booking.com ou de restreindre l'accès du Partenaire à la Plate-forme Booking.com en raison de l'illégalité ou de l'incompatibilité avec les conditions du présent Contrat, Booking.com préfère d'abord essayer de résoudre le litige par le biais de la procédure interne relative aux réclamations définie dans la Clause 22.1. Si le litige n'est pas résolu grâce à la procédure interne relative aux réclamations, le Partenaire peut renvoyer le litige à tout organisme de résolution extrajudiciaire des litiges désigné à cet effet en vertu de l'Article 21(3) du Règlement sur les services numériques et figurant dans la liste publiée par la Commission européenne.

24. TENUE DES REGISTRES ET AUDITS

- 24.1 **Informations sur les Chauffeurs et la Flotte finale** : Sur demande écrite de Booking.com, le Partenaire fournira à Booking.com, dans les meilleurs délais, les dénominations commerciales, numéros de téléphone et adresses des individus ou des sociétés pour tous les Chauffeurs et, le cas échéant, de la Flotte finale qui fournit ou a fourni les Services de transport en vertu du présent Contrat et/ou toute autre information raisonnablement demandées par Booking.com, y compris toutes les informations (complémentaires) que Booking.com est tenu de publier sur la Plate-forme Booking.com en vertu de la Loi applicable, qui devront être à tout moment exhaustives, à jour, exactes, ne pas prêter à confusion et conformes à toutes les Lois applicables. Sauf indication contraire dans la demande de Booking.com, ces informations seront fournies dans les sept (7) jours suivant la demande de Booking.com. En outre, le Partenaire fournira à Booking.com, dans les meilleurs délais, toute mise à jour des informations.
- 24.2 **Livres et registres** : Les parties acceptent de maintenir des systèmes, livres et registres (« **Registres** ») complets et exacts pendant la durée du présent Contrat et pour une période de sept (7) ans après la résiliation ou l'expiration du présent Contrat. Pour ce qui est du Partenaire, ces Registres incluront le relevé des réservations en ligne, les états financiers du Partenaire et des Chauffeurs et, le cas échéant, de la Flotte finale, les informations relatives aux Taxes, telles que la preuve des déclarations, les certificats d'exonération et autres informations fiscales, les fax et/ou e-mails pour documenter le montant et les calculs des Taxes pour les Services de transport, le nom de l'individu ou de la société, le numéro de téléphone et l'adresse de chaque Chauffeur (et, le cas échéant, de la Flotte finale).
- 24.3 **Audit des Registres** : Booking.com (ou un auditeur désigné par Booking.com) pourra auditer les Registres du Partenaire. Tous les audits seront réalisés avec un préavis écrit raisonnable et sans perturber de manière excessive les activités professionnelles du Partenaire. Sur demande de Booking.com, le Partenaire fournira à Booking.com (ou à son auditeur), dans les meilleurs délais, une aide et un accès raisonnables à ses locaux, livres, systèmes et Personnel (ainsi qu'à ceux de ses Parties liées) afin d'inspecter et de contrôler les Registres. Le Partenaire garantira l'assistance et la coopération des Chauffeurs et, le cas échéant, de la Flotte finale, dans le cadre d'un audit et demandera leurs livres et registres respectifs.
- 24.4 **Les auditeurs seront soumis à un accord de confidentialité** : Booking.com s'assurera que tout auditeur désigné est soumis à des obligations de confidentialité appropriées qui protègent les Informations confidentielles du Partenaire et de ses Parties liées (toujours sous réserve de toute exigence de la Loi applicable ou d'un Organisme de réglementation).
- 24.5 **Assistance du Partenaire** : Le Partenaire fournira une assistance raisonnable à Booking.com (et son auditeur) afin de soutenir l'inspection et le contrôle des Registres et au titre de tout contrôle fiscal.
- 24.6 **Résultats de l'audit** : Si un audit révèle que Booking.com a trop payé le Partenaire, le Partenaire paiera à Booking.com, dans les meilleurs délais, une somme égale au montant surpayé.

25. STIPULATIONS GÉNÉRALES

- 25.1 **Langue anglaise** : Lorsque la version d'origine en langue anglaise du présent Contrat a été traduite en d'autres langues, la version traduite du Contrat de langue anglaise est fournie à titre de courtoisie et à un usage interne uniquement. Le Partenaire et ses Parties liées ne peuvent tirer aucun droit de la version traduite. En cas de litige sur le contenu ou l'interprétation du présent Contrat ou de différence entre la version anglaise et toute version dans une autre langue du présent Contrat, la version en langue anglaise prévaudra. Seule la version anglaise sera utilisée dans toute procédure judiciaire.
- 25.2 **Coûts** : Chaque partie sera responsable de ses propres coûts et dépenses liés à la signature, à l'exécution et à la performance du présent Contrat.
- 25.3 **Modification du Contrat** : Booking.com peut, à tout moment, mettre à jour et modifier le présent Contrat, à condition de donner un préavis par écrit au Partenaire d'au moins trente (30) jours. Au cours du préavis, le Partenaire peut résilier le présent Contrat, s'il le décide. Toute version mise à jour ou modifiée du présent Contrat remplacera et aura préséance sur la version alors en vigueur, avec prise d'effet à la date spécifiée dans le préavis. Si le Partenaire ne donne pas d'avis de résiliation à Booking.com au cours du préavis spécifié dans la présente Clause, la version mise à jour ou modifiée du présent Contrat sera réputée acceptée par le Partenaire.
- 25.4 **Cas de force majeure** : Aucune des parties ne sera tenue responsable pour une violation du présent Contrat ni pour les retards d'exécution ou la non-exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat causés par un Cas de force majeure. La partie dont l'exécution des obligations est affectée par le Cas de force majeure prendra des mesures raisonnables afin d'atténuer son impact. Dès que le Cas de force

- majeure est résolu, la partie empêchée reprendra immédiatement ses opérations et s'acquittera de toutes ses obligations en vertu du présent Contrat qui ont été affectées par ledit Cas de force majeure.
- 25.5 **Mesure provisoire** : Aucune stipulation du présent Contrat n'empêche l'une ou l'autre des parties de présenter une requête à un tribunal afin d'obtenir une mesure de réparation provisionnelle (y compris une injonction) pour toute violation réelle ou potentielle du présent Contrat.
- 25.6 **Avis aux Parties** : Les avis doivent être envoyés par écrit et en anglais, aux coordonnées d'une partie fournies sur la Page de garde du contrat, sauf disposition contraire, par écrit, entre les parties. Chaque partie peut changer ses coordonnées en le notifiant par écrit à l'autre partie. Sauf disposition contraire dans le présent Contrat, les parties peuvent envoyer des avis au format papier livrés en personne, par courrier prioritaire, par recommandé international, par coursier, par e-mail ou à l'aide du formulaire de contact du Centre d'assistance des Partenaires de Booking.com. L'avis ne sera pas considéré comme ayant été reçu tant que le courrier papier ou l'e-mail, selon le cas, n'est pas reçu conformément à la Clause 25.7 (*Date de signification des avis*).
- 25.7 **Date de signification des avis** : Les avis seront considérés comme donnés dans les cas suivants : (a) s'ils sont livrés personnellement, lors de leur livraison, (b) s'ils sont envoyés par courrier prioritaire dans le même pays, deux (2) Jours ouvrables après la date d'envoi, (c) s'ils sont envoyés par recommandé international ou par coursier, trois (3) Jours ouvrables après l'expédition, (d) s'ils sont envoyés par e-mail, au moment de la livraison électronique et (e) tout avis remis à Booking.com après 17 h 00 (heure britannique) sera considéré comme n'ayant pas été donné à Booking.com avant le Jour ouvrable suivant.
- 25.8 **Attribution et sous-traitance** :
- a. **Consentement généralement requis** : Sous réserve du reste de la présente Clause 25.8, aucune des parties n'est autorisée à attribuer, transférer, céder par novation ou sous-traiter le présent Contrat, ni à sous-traiter ses obligations en vertu de ce dernier, dans chaque cas en tout ou partie, sans le consentement préalable par écrit de l'autre partie (lequel ne saurait être refusé ou retardé sans motif raisonnable).
- b. **Cessions autorisées par Booking.com** : Booking.com peut, sans le consentement du Partenaire, attribuer, transférer, céder par novation ou sous-traiter tout ou partie de ses droits et/ou obligations en vertu du présent Contrat à : (a) tout Affilié de Booking.com de temps à autre ou (b) tout acheteur de l'activité commerciale de Booking.com à laquelle se réfère le présent Contrat. À la demande de Booking.com, le Partenaire exécutera dans les meilleurs délais tous les documents requis afin que cette transaction prenne effet.
- c. **Sous-traitance autorisée par Booking.com** : Booking.com et ses Partenaires affiliés peuvent, sans le consentement préalable du Partenaire, sous-traiter l'exécution de ses et/ou de leurs obligations en vertu du présent Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, ses et/ou leurs services clients, traitement des paiements et fonctions administratives.
- 25.9 **Divisibilité** : Si toute Clause (ou partie d'une Clause) ou toute autre disposition (ou partie d'une disposition) du présent Contrat est inapplicable, invalide ou illégale quel qu'en soit le motif, les autres Clauses (et les autres parties d'une Clause) et dispositions (et les autres parties d'une disposition) du présent Contrat demeureront en vigueur comme si elles étaient exécutées sans le texte à caractère abusif figurant dans le présent Contrat (et le texte à caractère abusif sera réputé remplacé par une formulation applicable ayant l'effet le plus proche).
- 25.10 **Renonciation** : Aucun délai ni omission de l'une ou l'autre partie à exercer tout droit ou recours prévu par la loi, en équité ou en vertu du présent Contrat n'aura pour effet de renoncer, limiter ou affecter de toute autre manière ce droit ou ce recours.
- 25.11 **Aucun partenariat ni mandat** : Aucune stipulation du présent Contrat ne saurait établir ou être réputée établir une relation de partenariat ou de coentreprise entre Booking.com et le Partenaire. Le Partenaire n'aura ni l'autorité ni le pouvoir de créer des obligations légales, d'engager la responsabilité ni de prendre des engagements pour ou au nom de Booking.com ou de tout Partenaire affilié, et ne pourra pas non plus devenir son mandataire.
- 25.12 **Intégralité du contrat** : Le présent Contrat constitue l'accord intégral et unique entre les parties relatif à son objet, a préséance et exclut tous les accords ou ententes précédents conclus entre elles se rapportant à cet objet.
- 25.13 **Droit de tiers** : Le présent Contrat ne vise pas à donner, et ne donne à aucune personne non-partie au Contrat, le droit de faire valoir toute disposition contenue dans ce dernier que ce soit en vertu du « Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 » (Loi de 1999 sur les Contrats [Droits des tiers]) ou autre, sauf pour : (a) la Clause 17 (*Confidentialité et publicité*), et, le cas échéant, l'annexe Protection des données de Booking.com, qui sera applicable par chaque Affilié de Booking.com, (b) les Partenaires affiliés de Booking.com, qui seront en droit d'appliquer tout droit exprimé comme étant à leur avantage et conformément à la Clause 3.5 (Partenaires affiliés de Booking.com) et (c) toute autre disposition qui prévoit expressément l'application par un tiers. Les parties peuvent modifier ou résilier le présent Contrat conformément à ses conditions générales sans le consentement de tiers.
- 25.14 **Signatures électroniques et exemplaires** : Sauf disposition contraire dans la Loi applicable et sous réserve de la Clause 25.3 (*Modification du contrat*), le présent Contrat et les nouvelles versions de tout document faisant partie dudit Contrat peuvent être convenus et/ou exécutés grâce à des procédés en ligne ou à des signatures électroniques. Le présent Contrat et toute nouvelle version de tout document faisant partie dudit Contrat peuvent également être signés en un ou plusieurs exemplaires. Chaque exemplaire constituera un original et, ensemble, ils constitueront un seul contrat. Si aucune date d'entrée en vigueur n'a été spécifiée dans le présent Contrat ou dans la nouvelle version de la Page de garde du contrat, il prendra effet à la date à laquelle la dernière partie le signe ou confirme son acceptation grâce à des procédés en ligne ou à la date spécifiée dans l'avis envoyé par Booking.com en vertu de la Clause 25.3 (*Modification du contrat*).
- 25.15 **Juridiction** : Tous les litiges découlant de ou liés au présent Contrat seront résolus en dernier ressort suivant le Règlement d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce Règlement. Les parties conviennent de garder confidentielles l'existence de l'arbitrage, la procédure arbitrale, les soumissions faites par les parties et les décisions prises par l'instance d'arbitrage, y compris ses indemnités, sauf dans la mesure où la Loi applicable l'exige et où cela n'est pas déjà du domaine public. Le siège et le lieu de toute audience en personne de l'arbitrage sera le pays du droit applicable du présent Contrat. Les « Dispositions d'arbitrage d'urgence » ne s'appliqueront pas. Le droit applicable de la convention d'arbitrage sera le même que le droit applicable du présent Contrat. La langue d'arbitrage sera l'anglais.
- 25.16 **Droit applicable** : Le présent Contrat, et toute question, réclamation (quel que soit le motif juridique) ou litige en découlant, seront régis par, et déterminés conformément au droit anglais.

PROTECTION DES DONNÉES DE BOOKING.COM

PARTIE A

1. PROTECTION DES DONNÉES

- 1.1 Chaque partie garantit qu'elle s'acquittera dûment de toutes ses obligations découlant de la Législation applicable en matière de protection des données, ainsi que de toute législation de même nature applicable dans le pays dans lequel est sis le siège de la partie et, dans le cas du Partenaire, de toute réglementation liée à la vie privée, à la protection des données et toute autre loi applicable sur le Territoire (le cas échéant). Chaque partie garantit par les présentes qu'elle va obtenir, et maintenir à tout moment, toute notification et consentement requis en vertu de la Législation applicable en matière de protection des données qui s'applique à l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat.
- 1.2 Les parties reconnaissent et conviennent qu'aux fins du présent Contrat et de la Législation applicable en matière de protection des données :
 - a. les termes Données à caractère personnel, Responsable du traitement, Sous-traitant, Personne concernée, Traiter/Traitent/Traitera/Traitées/Traitement et Autorité de contrôle auront la même définition que celles prévues dans la Législation applicable en matière de protection des données ;
 - b. Booking.com demeurera à tout moment le Responsable du traitement des Données de Booking.com ;
 - c. le Partenaire demeurera à tout moment le Responsable du traitement de toutes les Données à caractère personnel des Chauffeurs (« **Données des Chauffeurs** ») ;
 - d. le Partenaire agira en tant que Responsable du traitement indépendant pour toutes les Données de Booking.com partagées par Booking.com ; et
 - e. afin d'éviter toute ambiguïté, si le Partenaire partage avec Booking.com ou fournit à Booking.com l'accès aux Données à caractère personnel des Clients aux fins du présent Contrat, Booking.com agira en tant que Responsable du traitement indépendant de ces Données à caractère personnel partagées.
- 1.3 Afin d'éviter toute ambiguïté, les Données de Booking.com n'incluent aucune donnée fournie directement au Partenaire, aux Chauffeurs, à la Flotte finale ou à toute autre Partie liée par les Clients.

2. DONNÉES PARTAGÉES

- 2.1 Dans la mesure autorisée par la Législation applicable en matière de protection des données et sous réserve des conditions, des garanties et des engagements définis ci-après, Booking.com fournira les Données de Booking.com au Partenaire aux fins du Contrat du Partenaire, du Chauffeur ou de la Flotte finale (selon le cas) avec le Client pour l'achat de Services de transport, y compris, mais sans s'y limiter, l'assistance et le service clients s'y rapportant, comme décrit plus en détail dans la **Partie B de cette annexe Protection des Données de Booking.com** (« **Description du transfert** »). Aux mêmes fins que celles décrites dans les présentes et détaillées dans la Description du transfert, le Partenaire fournira à Booking.com les Données des Chauffeurs pertinentes.
- 2.2 Le Partenaire reconnaît et convient que Booking.com est en droit de cesser de divulguer ou de mettre les Données de Booking.com à disposition à tout moment et à sa seule discrétion. Le Partenaire comprend et convient que les Données de Booking.com sont fournies « en l'état » et que Booking.com ne peut faire aucune déclaration ni donner de garantie, expresse ou tacite, concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou l'utilité des Données de Booking.com. Booking.com ne peut par conséquent être tenu responsable pour les Données de Booking.com dans toute la mesure permise par la Loi applicable.

3. OBLIGATIONS DU PARTENAIRE

- 3.1 Le Partenaire comprend et reconnaît que les Données de Booking.com contiennent les Données à caractère personnel des Clients et, par conséquent et par les présentes, le Partenaire convient de respecter les points suivants, le garantit et s'y engage :
 - a. il traitera les Données de Booking.com dans la mesure et de la manière strictement nécessaires aux fins du présent Contrat et conformément aux conditions de ce dernier et de la Législation applicable en matière de protection des données. S'il n'est pas en mesure de respecter ces exigences pour quelque motif que ce soit, il informera Booking.com dans les meilleurs délais de cette incapacité ; Booking.com sera alors en droit de suspendre le transfert des Données de Booking.com et/ou de résilier le présent Contrat. Le Partenaire ne collectera, n'utilisera, n'analysera et/ou ne Traitera pas autrement les Données de Booking.com à d'autres fins et/ou en utilisant d'autres moyens que ceux approuvés explicitement par Booking.com ;
 - b. il n'utilisera les Données de Booking.com à aucune fin commerciale, promotionnelle ou marketing, y compris sans toutefois s'y limiter, (i) il n'utilisera pas les Données de Booking.com pour envoyer (directement ou indirectement) des e-mails non sollicités ou effectuer des appels non sollicités, (ii) il ne communiquera pas les Données de Booking.com à un tiers ou (iii) il ne les utilisera pas à des fins autres que celles prévues dans le présent Contrat ;
 - c. il aura raisonnablement recours à des moyens commerciaux, y compris la mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir et préserver la confidentialité et le secret des Données de Booking.com et de les protéger contre tout accès non autorisé, tout Traitement non autorisé ou illégal, toute perte, dommage ou destruction, ainsi que s'assurer que ses employés, mandataires, responsables du traitement et/ou consultants impliqués dans la gestion des Données de Booking.com se conforment à la Législation applicable en matière de protection des données et aux obligations du Partenaire en vertu du présent Contrat ;
 - d. il établira et garantira de bonnes pratiques de sécurité dans le choix et l'utilisation des mots de passe sur les systèmes de Booking.com (y compris, mais sans s'y limiter, le Portail du Partenaire et l'API du Partenaire de Booking.com) et garantira que tous les utilisateurs suivent ces pratiques. Le Partenaire avisera immédiatement Booking.com en cas de perte ou de vol de ses mots de passe pour accéder aux systèmes de Booking.com ;
 - e. il n'a aucune raison de croire que la législation applicable l'empêche d'exécuter les instructions reçues de Booking.com et ses obligations découlant du présent Contrat et que, en cas de modification de ladite législation susceptible d'avoir des effets préjudiciables importants sur les garanties et les obligations prévues dans le présent Contrat, il notifiera dans les meilleurs délais la modification à Booking.com par écrit dès qu'il en aura pris connaissance, auquel cas Booking.com est alors en droit de suspendre le transfert des Données de Booking.com et/ou de résilier le présent Contrat ;
 - f. il a mis en œuvre et maintiendra pendant toute la Durée du présent Contrat des mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour protéger les Données de Booking.com contre tout Traitement non autorisé ou illégal, abus, dommage ou perte comme prévu à la **Partie C de la présente annexe Protection des données de Booking.com** (« **Mesures de sécurité techniques et organisationnelles** ») avant le Traitement des Données de Booking.com afin de garantir la conformité de Booking.com avec la Législation applicable en matière de protection des données et à ce que lesdites Mesures de sécurité techniques et organisationnelles soient à tout moment observées comme norme de sécurité minimum ;
 - g. il contrôlera, par les moyens appropriés, sa conformité à ses obligations en matière de protection des données relatives à tout Service du Partenaire fourni à Booking.com et fournira à Booking.com des rapports écrits périodiques (au moins annuels) et occasionnels concernant lesdits contrôles, y compris les rapports de vérification visés aux Mesures de sécurité techniques et organisationnelles. Lesdits autocontrôles et rapports porteront en particulier, sans toutefois s'y limiter, sur le respect par le Partenaire des Mesures de sécurité techniques et

organisationnelles et incluront au moins l'état des systèmes de traitement des données, les temps d'arrêt des mesures de sécurité techniques enregistrés, la (non) conformité établie avec les mesures organisationnelles, toute violation des données et/ou tout incident de sécurité survenus, les menaces à la sécurité et aux Données de Booking.com perçues, et les améliorations nécessaires et/ou recommandées. Le Partenaire fournira également toute autre information exigée raisonnablement par Booking.com ;

- h. il coopérera avec et fournira toute assistance raisonnable à Booking.com si (i) un Client souhaite exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du Traitement, de portabilité des données, d'opposition au Traitement ou de ne pas faire l'objet de décisions individuelles automatisées, y compris le profilage, (ii) Booking.com est tenu de démontrer le respect de ses obligations et a besoin d'informations et de coopération du Partenaire ou (iii) toute demande légalement contraignante de communication des Données de Booking.com est faite par toute autorité gouvernementale (y compris tout organisme de protection des données, institution chargée de l'application de la loi ou autre autorité réglementaire) ou organisme de réglementation compétent, sauf disposition contraire prévue par la loi, telle qu'une interdiction en vertu du droit pénal de préserver la confidentialité d'une enquête judiciaire ;
- i. il accordera l'accès aux Données de Booking.com uniquement à ses employés, agents, sous-traitants, consultants et Parties liées (« **Personnes autorisées** ») ayant besoin d'y accéder aux fins strictement nécessaires à la prestation des Services du Partenaire prévus dans le présent Contrat et demeurera à tout moment pleinement responsable des manquements de toute Personne autorisée à se conformer à la Législation applicable en matière de protection des données et aux conditions du présent Contrat ;
- j. il s'assurera que toutes les Personnes autorisées (i) sont informées de la nature confidentielle des Données de Booking.com, (ii) ont reçu des instructions écrites adéquates concernant les principes de protection et la manipulation des Données de Booking.com, (iii) garantissent et préservent la confidentialité et le secret des Données de Booking.com et (iv) savent qu'elles seront liées par les mêmes obligations imposées au Partenaire en vertu du présent Contrat et de la Législation applicable en matière de protection des données ;
- k. il fera preuve de prudence et de diligence pour s'assurer que toutes les Personnes autorisées (i) ne copient, ne publient, ne diffusent et ne reproduisent pas les Données de Booking.com, ne les transmettent, ne les vendent et ne les divulguent à aucun tiers non autorisés et ne les mettent pas à leur disposition, (ii) n'utilisent ou ne conservent pas les Données de Booking.com dans un système de recherche automatique ou une base de données non protégé(e), (iii) détruisent dans les meilleurs délais toutes les Données de Booking.com, ainsi que tous les exemplaires de ces dernières (y compris au format papier et électronique) conformément à la Loi sur les données applicables et (iv) surveillent, appliquent et assument la responsabilité de la conformité des Personnes autorisées à la présente clause ;
- l. si (i) toute Donnée de Booking.com est divulguée par le Partenaire (y compris ses Personnes autorisées), en violation du présent Contrat ou de la Législation applicable en matière de protection des données ou si (ii) le Partenaire (y compris ses Personnes autorisées) découvre, sont informés d'un accès non autorisé, d'un Traitement non autorisé ou illégal, de toute perte, tout dommage ou toute destruction de Données de Booking.com (« **Faillle de sécurité** »), le Partenaire notifiera Booking.com, sans délai et par écrit, de ladite Faillle de sécurité, coopérera pleinement à son examen et prendra toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à celle-ci. En cas de Faillle de sécurité, le Partenaire mettra en œuvre, à ses propres frais, toutes les mesures de réparation exigées par la Législation applicable en matière de protection des données ; et
- m. s'il reçoit une réclamation, une notification ou une communication liée directement ou indirectement au Traitement des Données de Booking.com ou à la conformité des Parties à la Législation applicable en matière de protection des données et aux principes relatifs à la protection des données qui y sont disposés, il notifiera Booking.com, dans les meilleurs délais et par écrit, et fournira son entière coopération et assistance à Booking.com concernant lesdites réclamations, notifications ou communications.

4. TRANSFERT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

- 4.1 Si le Partenaire est basé en dehors du Royaume-Uni, de l'EEE ou dans un pays qui n'est pas reconnu comme offrant un niveau de protection adéquat par le gouvernement britannique ou en vertu de la législation britannique, les parties conviennent par les présentes que les Clauses contractuelles types et l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni sont incorporés par renvoi par les présentes et s'appliqueront au transfert de Données à caractère personnel de Booking.com au Partenaire.
- 4.2 Aux fins des Clauses contractuelles types et de l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent :
 - a. Les parties conviennent de respecter les conditions des Clauses contractuelles types sans modification ;
 - b. La Clause 7 (Clause d'adhésion) des Clauses contractuelles types est exclue ;
 - c. Dans la Clause 11 (Voies de recours) des Clauses contractuelles types, la langue facultative est exclue ;
 - d. La Clause 13(a) (Contrôle) et l'Annexe 1.C, Clauses 17 et 18 des Clauses contractuelles types doivent être lues en conjonction avec l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni ;
 - e. Dans l'Annexe 1.A (Liste des Parties), Booking.com est l'Exportateur et le Partenaire l'Importateur des Données de Booking.com. Les noms et adresses de l'Exportateur et de l'Importateur de données seront considérés comme étant incorporés dans les Clauses contractuelles types et l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni ;
 - f. Dans l'Annexe 1.B (Description du transfert) des Clauses contractuelles types, la description du transfert est définie dans la Partie B de la présente Annexe du présent Contrat ;
 - g. Dans l'Annexe 2 (Mesures techniques et organisationnelles, y compris les mesures techniques et organisationnelles visant à garantir la sécurité des données) des Clauses contractuelles types, les mesures techniques et organisationnelles visant à garantir un niveau de sécurité approprié sont celles définies dans la Partie C de la présente Annexe du présent Contrat ;
 - h. Les informations requises pour les Tableaux 1 à 3 de la Partie 1 de l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni sont décrites dans les Parties A, B et C de la présente annexe (selon le cas). Aux fins du Tableau 4 de la Partie 1 de l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni, l'Exportateur de données peut mettre fin à l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni en cas de modification ;
 - i. les parties conviennent par les présentes que les Clauses contractuelles types seront automatiquement remplacées par toutes les clauses contractuelles types ultérieures ou de substitution approuvées par la Commission européenne et l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni sera automatiquement remplacé par toutes les clauses ultérieures ou de substitution approuvées en vertu de la législation britannique. chaque partie pendra, en toute bonne foi, les mesures nécessaires pour garantir que toutes les clauses contractuelles types et/ou l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni ultérieurs ou de substitution entrent en vigueur entre les parties ;
 - j. si cela est exigé par une autorité de contrôle ou par la loi, les parties coopéreront et signeront les Clauses contractuelles types et/ou l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni séparément ; et
 - k. la signature du présent Contrat de chaque partie sera considérée comme la signature des Clauses contractuelles types et de l'Avenant approuvé par le Royaume-Uni, ainsi que comme l'adoption des paragraphes 4.2a - 4.2j ci-dessus.
- 4.3 Dans la mesure autorisée par la Législation applicable en matière de protection des données, le Partenaire peut utiliser les Données de Booking.com autrement que de la manière strictement nécessaire à ses propres fins de conformité, juridiques et de sécurité.
- 4.4 Les communications liées aux Réservations, y compris les discussions par messagerie instantanée, les e-mails et les écrans, pourront être enregistrées à des fins de suivi et de formation.

- 4.5 Booking.com garantit qu'il ne traitera les Données des Chauffeurs qu'aux fins prévues dans le présent Contrat et que les Données des Chauffeurs ne seront utilisées à aucune fin commerciale, promotionnelle ou marketing.
- 4.6 Afin d'éviter toute ambiguïté, Booking.com peut également partager toute Donnée à caractère personnel collectée dans le cadre du présent Contrat au sein du Groupe Booking Holdings et de ses Partenaires affiliés.
- 5. RESPONSABILITÉ**
- 5.1 Le Partenaire demeurera à tout moment pleinement responsable des manquements de toute Personne autorisée à se conformer à la Législation applicable en matière de protection des données et aux conditions de la présente annexe.
- 5.2 Aucune stipulation de la présente annexe sur la Protection des données de Booking.com ne saurait dégager le Partenaire de ses obligations et responsabilités directes découlant de la Législation applicable en matière de protection des données.
- 5.3 Le Partenaire reconnaît que les recours judiciaires pourraient être insuffisants pour protéger Booking.com de tout manquement à la présente annexe Protection des données de Booking.com et sans préjudice des autres droits et recours que pourrait exercer Booking.com (juridiques, contractuels ou autres), le Partenaire accepte que des mesures d'injonction soient prononcées sans preuve des dommages réels.

PARTIE B : DESCRIPTION DU TRANSFERT

1. CATÉGORIES DE PERSONNES CONCERNÉES

Les Données à caractère personnel transférées concernent les catégories suivantes de Personnes concernées :

- Les Clients
- Les Chauffeurs
- Le Partenaire (lorsqu'il s'agit d'un entrepreneur individuel)

2. OBJECTIFS DU OU DES TRANSFERTS ET TRAITEMENT ULTÉRIEUR

Le transfert est réalisé aux fins suivantes :

Le Partenaire permet (ou facilite par le biais des Services regroupés sur la Plate-forme) aux Clients de Booking.com d'effectuer des réservations et de bénéficier de Services de transport. L'exportateur de données fait office de mandataire en termes de marketing et de vente des Services de transport avec les différents partenaires et les transferts de Données à caractère personnel sont effectués entre les parties aux fins qui incluent, sans toutefois s'y limiter :

- l'exécution d'un contrat avec le client pour les Services de transport, y compris, mais sans s'y limiter, l'inscription et l'administration du compte, la transmission des réservations des Clients au Partenaire, aux Chauffeurs et aux Flottes finales (selon le cas), le service clients, l'administration et/ou la résolution de questions, réclamations, enquêtes et rapports, le marketing et les mises à jour des services, la mise à disposition d'outils de messagerie, la collecte d'informations analytiques pour améliorer le service et la recherche, la sécurité, la détection et la prévention de la fraude, ainsi qu'à des fins juridiques et de conformité.

3. CATÉGORIES DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL TRANSFÉRÉES

Les Données à caractère personnel transférées concernent les catégories suivantes de données :

Clients :

- Prénom et nom ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse électronique (le cas échéant) ;
- Lieu, date et heure de ramassage ;
- Lieu de dépose ;
- Référence de la réservation ;
- Besoins du passager en termes d'accessibilité ;
- Données à caractère personnel dans les e-mails et le contenu des messages identifiant ou pouvant raisonnablement être utilisé pour identifier les personnes concernées ;
- toute autre donnée qui pourrait constituer des Données à caractère personnel fournie au Partenaire par Booking.com dans le cadre du présent Contrat.

Chauffeurs :

- Coordonnées ;
- Données de la Course (y compris les longitudes et latitudes) ;
- Photo du chauffeur ;
- Permis de conduire, numéro d'immatriculation du véhicule, assurance et autre information relative à la licence (par exemple, licence de taxi, permis de travail).

Partenaire (entrepreneur individuel uniquement) :

- Prénom et nom ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse électronique (le cas échéant) ;
- Adresse professionnelle/d'entreprise.

4. DESTINATAIRES

Les Données à caractère personnel transférées peuvent uniquement être divulguées aux destinataires ou catégories de destinataires suivants :

- Employés, Personnes autorisées, Chauffeurs, Flottes finales et Parties liées de l'importateur de données.

5. DONNÉES SENSIBLES TRANSFÉRÉES (SI APPROPRIÉ)

Les Données à caractère personnel transférées concernent les catégories suivantes de données sensibles :

Aucune donnée sensible ou catégorie spéciale de données n'est destinée à être transférée, mais pourrait figurer dans le contenu ou les pièces jointes à des e-mails en rapport avec le service clients.

6. FRÉQUENCE DU TRANSFERT

Les données sont transférées de manière continue.

7. NATURE DU TRAITEMENT

Les Données à caractère personnel transférées feront l'objet des activités de traitement de référence suivantes :

- Réception des données, y compris la collecte, l'accès, l'extraction, l'enregistrement et la saisie des données

- Détention des données, y compris le stockage, l'organisation et la structuration
 - Utilisation des données, y compris l'analyse, la consultation, les tests, la prise de décision automatisée et le profilage
 - Mise à jour des données, y compris la correction, l'adaptation, la modification, le rapprochement ou l'interconnexion
 - Protection des données, y compris la restriction, le chiffrement et les essais de sécurité
 - Partage des données, y compris la divulgation, la diffusion, l'autorisation de l'accès ou la mise à disposition de toute autre manière que ce soit
 - Renvoi des données à l'exportateur de données ou à la personne concernée
 - Effacement des données, y compris la destruction et la suppression
8. **PÉRIODE DE CONSERVATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**
- Les Données à caractère personnel ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles ces données ont été transférées et conformément aux exigences des politiques de conservation applicables et/ou à la Législation applicable en matière de protection des données.
9. **AUTORITÉ DE CONTRÔLE COMPÉTENTE**
- Bureau du Commissaire à l'information britannique
10. **POINTS DE CONTACT POUR LES DEMANDES RELATIVES À LA PROTECTION DES DONNÉES**
- Exportateur de données : dataprotectionofficer@rentalcars.com.
-

PARTIE C : MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES

La présente Partie C (Mesures techniques et organisationnelles) décrit les mesures de sécurité techniques et organisationnelles de référence que le Partenaire devra, au minimum, avoir en place dans le cadre de sa sécurité opérationnelle afin d'assurer une protection suffisante de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité des Données de Booking.com.

Le Partenaire prendra notamment des mesures de sécurité qui incluent des dispositifs techniques et organisationnels visant à protéger les Données à caractère personnel contre toute interférence allant au-delà de ce qui est nécessaire dans une société démocratique pour protéger la sécurité nationale, la défense et la sécurité publique, tel que le cas échéant, le chiffrement, la pseudonymisation et l'anonymisation. Ces mesures de sécurité techniques et organisationnelles doivent permettre au Partenaire d'identifier ses actifs critiques et d'empêcher, de détecter, d'intervenir et d'assurer la reprise après tout événement perturbateur dont ils sont la cible. De cette manière, toutes les Données à caractère personnel seront systématiquement gérées, le risque de sécurité associé minimisé et la continuité des activités assurée en limitant de manière proactive l'impact de toute faille de sécurité éventuelle. Au minimum, le Partenaire doit spécifiquement se conformer aux références de sécurité décrites dans les Obligations de sécurité de Booking.com.

OBLIGATIONS DE SÉCURITÉ DE BOOKING.COM

Les présentes Obligations de sécurité de Booking.com décrivent les mesures de sécurité techniques et organisationnelles de référence que le Partenaire doit maintenir grâce à son Système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) et s'assurer que ses Parties liées les maintiennent grâce à leur SGSI et que le Partenaire exploitera, et s'assurera que ses Parties liées exploiteront, afin de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de toute donnée (y compris, mais sans s'y limiter, les Données à caractère personnel) créée, collectée, transférée ou traitée de toute autre manière et de fournir des services à Booking.com (et à ses Partenaires affiliés) de manière à ce que les données et les services soient suffisamment protégés à tout moment.

Entre autres choses, le Partenaire prendra, et s'assurera que ses Parties liées prennent, des mesures de sécurité qui incluent des dispositifs techniques et organisationnels visant à protéger les Données à caractère personnel contre toute interférence allant au-delà de ce qui est nécessaire dans une société démocratique pour protéger la sécurité nationale, la défense et la sécurité publique, tel que le cas échéant, le chiffrement, la pseudonymisation et l'anonymisation. Ces mesures de sécurité techniques et organisationnelles doivent permettre au Partenaire et à ses Parties liées d'identifier leurs actifs critiques et d'empêcher, de détecter, d'intervenir et d'assurer la reprise après tout événement perturbateur dont ils sont la cible. De cette manière, les Données de Booking.com créées, collectées, reçues ou obtenues de toute autre manière que ce soit pour fournir les services à Booking.com (et à ses Partenaires affiliés) seront systématiquement gérées, le risque de sécurité associé minimisé et la continuité des activités assurée en limitant de manière proactive l'impact de toute Faille de sécurité éventuelle. Plus précisément, le Partenaire doit maintenir, et s'assurer que ses Parties liées maintiennent, au minimum les mesures de sécurité de référence suivantes et être prêt à le prouver :

1 GESTION DES RISQUES DE CYBERSECURITE

- Le Partenaire et ses Parties liées suivent chacun un processus de gestion des risques de cybersécurité afin de déterminer, d'évaluer et de réduire les risques de cybersécurité de manière efficace dans l'ensemble de leur entreprise et de leur chaîne logistique.
- Le processus de gestion des risques de cybersécurité du Partenaire et de chacune de ses Parties liées s'appuie sur les exigences déjà en vigueur (et prochainement en vigueur) en matière de cybersécurité des législations et réglementations, ainsi que des accords auxquels le Partenaire et ses Parties liées sont parties.

2 ORGANISATION ET GOUVERNANCE DE LA CYBERSECURITE ET POLITIQUES ET NORMES DE CYBERSECURITE

Le Partenaire et ses Parties liées maintiennent, grâce à i) une combinaison de politiques, normes et processus, ii) l'attribution de rôles et de responsabilités aux individus et aux équipes et iii) l'utilisation d'outils, de techniques et de méthodes de cybersécurité/sécurité de l'information, un programme de cybersécurité basé sur le Cadre de cybersécurité du NIST, les normes ISO 2700x ou autres normes semblables de l'industrie.

3 AUDIT DE CYBERSECURITE ET CONFORMITE

Le Partenaire réalise un audit de l'exhaustivité et de l'efficacité opérationnelle du Système de gestion de la sécurité de l'information du Partenaire et de ses Parties liées au moins une fois par an, avec un axe particulier sur le risque et un suivi du Partenaire lorsque ces audits révèlent des lacunes en matière de cybersécurité et de sécurité de l'information.

Lorsque le Partenaire et/ou l'une de ses Parties liées tient à jour pour son propre compte ou pour une ou plusieurs de ses contreparties un rapport de vérification indépendant (par exemple, sous forme de rapports SOC type II, de certificats ISO ou équivalent) relatif à sa cybersécurité et à la dépendance de Booking.com sur le Partenaire et/ou ses Parties liées, le Partenaire fournira, sur demande raisonnable de Booking.com, un exemplaire de ces rapports de vérification indépendants à Booking.com.

4 PROGRAMME DE GESTION DES MENACES ET GESTION DES VULNERABILITES

- Les politiques, normes et processus de cybersécurité/sécurité de l'information du Partenaire et de ses Parties liées incluent une pratique de gestion des menaces et des vulnérabilités dont l'efficacité opérationnelle est examinée par le Partenaire et ses Parties liées au moins une fois par an.
- Le Partenaire et ses Parties liées entreprennent des tests de pénétration au moins une fois par an afin de vérifier que leur infrastructure, leurs produits et services s'inscrivent dans le cadre de leur engagement avec Booking.com bénéficient d'une sécurité suffisamment renforcée.

- Le Partenaire et ses Parties liées exploitent des systèmes et des méthodes de détection et de prévention des cybermenaces qui permettent, entre autres choses, de déterminer et de vérifier s'il avait pu être possible d'accéder aux Données de Booking.com détenues par le Partenaire ou l'une de ses Parties liées, de les modifier ou de les supprimer de leurs systèmes de traitement des données.
- La pratique de gestion des vulnérabilités du Partenaire et de ses Parties liées comprend un processus d'analyse et de réparation qui couvre les ressources du système sous la responsabilité du Partenaire et de ses Parties liées d'une manière qui donne la priorité aux risques.
- Le Partenaire et ses Parties liées complètent leurs processus de gestion des menaces et des vulnérabilités grâce à des tests de sécurité récurrents (automatisés et manuels) de systèmes et services sous la responsabilité du Partenaire et de ses Parties liées spécifiques présentant un risque plus élevé. Lorsque le Partenaire ou l'une de ses Parties liées dépendent d'un code source qu'ils développent et maintiennent pour leur propre compte ou pour Booking.com (ou tout Partenaire affilié), les tests de sécurité comprennent ce code source afin d'atténuer le risque émanant de pratiques de codage non sécurisées, ainsi que toute injection de code non autorisée ou malveillante.
- Les vulnérabilités et autres problèmes de sécurité que le Partenaire et/ou l'une de ses Parties liées peuvent identifier grâce à leurs processus de gestion des menaces et des vulnérabilités et de leurs tests de sécurité sont réparés en toute efficacité, de manière documentée, et dans les délais proportionnels au risque pour le Partenaire et ses Parties liées, ainsi que pour leurs clients, dont Booking.com (et ses Partenaires affiliés).

5 OPERATIONS DE SECURITE ET REPONSE AUX INCIDENTS

- Les politiques, normes et processus de cybersécurité/sécurité de l'information du Partenaire et de ses Parties liées comprennent des pratiques de contrôle des événements de cybersécurité et de réponse aux incidents dont l'efficacité opérationnelle est examinée par le Partenaire et ses Parties liées au moins une fois par an.
- Lorsque le Partenaire ou l'une de ses Parties liées détectent ou prennent connaissance de toute autre manière que ce soit d'un cyberincident qui concerne Booking.com :
 - Le Partenaire informera le service de la sécurité de Booking.com sous 48 heures à compter du moment où le Partenaire ou l'une de ses Parties liées prennent connaissance de l'incident ;
 - Le Partenaire fournira à Booking.com des mises à jour quotidiennes sur les progrès de la réponse à l'incident du Partenaire et de ses Parties liées et s'assurera que le Partenaire et ses Parties liées sont disponibles pour répondre à toute question y afférant que le conseil de la sécurité de Booking.com pourrait avoir ;
 - Le Partenaire et ses Parties liées collecteront et conserveront, de manière exhaustive toute information pertinente relative aux incidents dont ils prennent connaissance et auxquels ils répondent, y compris, mais sans s'y limiter, i) les dossiers/rapports d'enquête, ii) les informations relatives aux tactiques, techniques et procédures (TTP) impliquées, iii) les Indicateurs de compromission trouvés et iv) les informations relatives à la réponse/aux mesures correctrices et étapes pour remédier aux causes profondes.

6 RETABLISSEMENT DU SERVICE ET RESILIENCE DE L'ENTREPRISE

- Le Partenaire et ses Parties liées appliqueront des plans tenant compte des risques pour i) la réponse aux cyberincidents, ii) la continuité des activités et iii) la reprise après sinistre informatique afin de résoudre de manière proactive les incidents majeurs susceptibles d'avoir un impact sur leur organisation et leur chaîne logistique.
- Le Partenaire et ses Parties liées mettront en œuvre ces plans de manière à ce qu'ils soient faisables grâce aux effectifs, installations et voies de communication raisonnablement nécessaires pour permettre une réponse, une continuité et une reprise adéquates.
- Le Partenaire et ses Parties liées mettront également en œuvre ces plans de manière à tenir les parties prenantes concernées en interne, comme en externe, dont

Booking.com, informées de la réponse en cours, des progrès en termes de continuité et de reprise et à minimiser l'impact sur les finances, les opérations et la réputation de Booking.com et de ses Partenaires affiliés.

- d. Le Partenaire et ses Parties liées soutiendront la mise en œuvre de leurs plans de réponse, de continuité et de reprise et se tiendront prêts à les exécuter, en attribuant les rôles et responsabilités correspondants au sein de leur entreprise.

7 PROTECTION DES PROCESSUS D'ENTREPRISE

Lorsque le Partenaire et/ou l'une de ses Parties liées dépendent de personnel ou de parties externes pour le traitement des données pour Booking.com et/ou l'un de ses Partenaires affiliés, le Partenaire et ses Parties liées concevront et mettront en œuvre des mesures afin de spécifiquement empêcher que le personnel ou les parties externes ne se livrent à des activités frauduleuses à l'aide des processus et systèmes (tels que les plates-formes en ligne) que le Partenaire et ses Parties liées maintiennent.

8 PROTECTION DE L'UTILISATEUR FINAL

- a. Le Partenaire et ses Parties liées, le cas échéant, incluent le contrôle du personnel en place et du nouveau personnel dans le cadre de leurs processus RH.
- b. Le Partenaire et ses Parties liées maintiennent leurs politiques (y compris un Code de conduite), normes et processus de cybersécurité pertinents de sorte à empêcher, identifier, signaler, enquêter sur et résoudre de toute autre manière les actions d'individus qui enfreignent ces politiques, normes et processus.
- c. Les contrôles prévus par le Partenaire et ses Parties liées (tels que les solutions de prévention des fuites de données, par exemple) étayant la conformité individuelle aux politiques, normes et processus de cybersécurité pertinents sont conformes aux exigences réglementaires en vigueur et leur efficacité est testée régulièrement.

9 GESTION DE L'IDENTITE ET DE L'ACCES

- a. Le Partenaire et ses Parties liées mettront en œuvre des processus RH et informatiques de manière intégrée afin qu'un accès physique et logique au système et aux ressources d'information ne soit accordé au personnel employé ou engagé en sous-traitance par/pour le Partenaire ou l'une de ses Parties liées, que pour la durée et aux fins de leur travail réel pour Partenaire ou ses Parties liées.
- b. Le Partenaire et ses Parties liées concevront et exploiteront leur système et leurs ressources d'information de manière à ce qu'ils soient soumis de manière systématique à i) une authentification, ii) une autorisation et iii) une création de compte.
- c. Le Partenaire et ses Parties liées utiliseront des méthodes et outils normalisés pour créer, attribuer, approuver, désactiver, supprimer et examiner (et recertifier) les identités des utilisateurs (ou « comptes ») en vue d'un accès à leurs système et ressources d'information. Les méthodes et les outils concernent i) l'accès normal et privilégié au système et aux ressources d'information, ii) les comptes d'utilisateurs et de services, iii) les comptes et leur combinaison de mots de passe et autres facteurs d'authentification.
- d. Lors de l'accord de privilèges système à ces comptes, le Partenaire et ses Parties liées suivront les principes du moindre privilège et du besoin de savoir afin de s'assurer que seuls les individus devant y accéder pour des raisons professionnelles valides et approuvées peuvent accéder au système et aux ressources d'information spécifiques (ou les contrôler) et que leur accès à (ou contrôle de) ces système et ressources d'information est limité à ce dont ils ont besoin en fonction de leurs rôles/responsabilités de leur fonction.
- e. Le Partenaire et ses Parties liées mettront en œuvre des mesures techniques afin d'empêcher et de détecter tout accès non autorisé à leur système et leurs ressources d'information, y compris, par exemple, un enregistrement systématique des événements principaux dans leurs systèmes de traitement des données, des règles de composition et de protection des mots de passe, des limites de sessions et des mesures visant à sécuriser les interfaces accessibles hors de leur périmètre réseau.
- f. Le Partenaire et ses Parties liées n'accorderont des comptes et l'accès à leur système et ressources d'information à des sociétés tierces et à leur personnel qu'après avoir confirmé que cet éventuel accès est régi par un accord entre le Partenaire (et/ou ses Parties liées, le cas échéant) et la société tierce, incluant des dispositions de sécurité adéquates.

10 SECURITE DES APPLICATIONS ET DES SERVICES

- a. Le Partenaire et ses Parties liées appliqueront des principes de sécurité dans la conception, le déploiement et la gestion des paramètres de configuration de sécurité de référence pour leurs systèmes informatiques (tels que des ordinateurs de bureau/portables, des serveurs et des ressources dans le cloud).
- b. Les systèmes informatiques et les applications logicielles du Partenaire et de ses Parties liées suivront les processus du cycle de vie de gestion et de développement du système (CMDB/SDLC) prédéfinis afin que la posture de cybersécurité/sécurité des informations prévue soit prise en compte i) de l'évaluation et de l'acquisition au retrait du système et ii) dans le cadre de la définition, conception, mise en œuvre, tests et publication des exigences.
- c. Le Partenaire et ses Parties liées suivront les processus de configuration et de gestion du changement lors de toute mise à jour du système ou modification des paramètres, du code et autres fonctions de leurs systèmes informatiques.
- d. Lorsque les processus de configuration et de gestion du changement et les examens, tests et audits qui y sont associés révèlent des exceptions et autres lacunes en termes de sécurité, le Partenaire et ses Parties liées y remédieront de manière documentée indiquant et réduisant le risque lié à la cybersécurité de ces lacunes.
- e. Pour ce qui est du personnel ayant besoin d'accéder aux systèmes informatiques, aux applications logicielles et autre système et ressources d'information nécessaires en vertu du présent Contrat, le Partenaire et ses Parties liées s'assureront d'avoir réalisé toute formation de sécurité que le Partenaire et Booking.com pourraient demander.

11 PROTECTION DES DONNEES

- a. Le Partenaire et ses Parties liées mettront en œuvre des mesures techniques et organisationnelles visant à protéger le système et les ressources d'information de toute perte (de confidentialité, intégrité et disponibilité) entre autres choses, grâce à :
 - i Des sauvegardes quotidiennes du système et des ressources d'information ;
 - ii Une combinaison de sauvegardes complètes et incrémentielles (ou équivalent) organisées dans des calendriers de sauvegardes gérés par un logiciel de gestion des sauvegardes fiable ;
 - iii Des tests périodiques pour vérifier que le système et les ressources d'information, notamment ceux qui sont critiques pour le Partenaire ou ses Parties liées ou Booking.com ou l'un de ses Partenaires affiliés, peuvent être rétablis de manière efficace à partir des supports et des données de sauvegarde ;
 - iv Des dispositions pour i) garantir le stockage redondant des supports de sauvegarde, ii) éviter (par rotation, par exemple) l'accumulation inutile de supports et données de sauvegarde et iii) permettre l'élimination sécurisée des supports/fichiers de sauvegarde lorsqu'ils ne sont plus nécessaires pour les opérations ;
 - v La destruction des données, y compris des environnements de production/tests, organisée conformément à la politique de gestion des informations/registres du Partenaire et de ses Parties liées, au(x) calendrier(s) et aux législations et réglementations en vigueur ;
 - vi Une pratique de classification des données en fonction de leur importance pour le Partenaire, ses Parties liées et leurs clients ;
 - vii Des contrôles de prévention des pertes de données mis en œuvre pour empêcher toute fuite accidentelle et malveillante de données sensibles ;
 - viii Des dispositions pour le chiffrement, conformément aux politiques et normes des systèmes de gestion de la sécurité de l'information du Partenaire et de ses Parties liées, de suffisamment de données au repos et en transit, avec des mesures pour protéger efficacement les clés, secrets, certificats, comptes et autorisations système associés.

12 SECURITE DES TERMINAUX

- a. Le Partenaire et ses Parties liées utiliseront et déploieront un logiciel et des services anti-malware afin de protéger leur

système et ressources d'information, ainsi que le personnel, de tout logiciel malveillant.

- b. Le Partenaire et ses Parties liées organiseront leurs processus de configuration et de gestion du changement de sorte que les paramètres de référence et autres paramètres de configuration de la sécurité ne soient modifiés que par le personnel dûment autorisé/qualifié du Partenaire et prestataires de services tiers. Le fait que certains changements du système (y compris, mais sans s'y limiter, les modifications de la configuration de sécurité) puissent nécessiter un accès privilégié au système ne permet pas au Partenaire ou à ses Parties liées d'accorder, par défaut, un accès « administrateur complet » à ce personnel.
- c. Lorsque le personnel du Partenaire ou de l'une de ses Parties liées est équipé d'appareils informatiques personnels permettant le stockage local de données, y compris, mais sans s'y limiter, les Données de Booking.com, ces appareils seront configurés pour chiffrer les données qui y sont stockées localement.

13 SECURITE DU RESEAU ET DU PERIMETRE

- a. Le Partenaire et ses Parties liées protégeront l'intégrité de leur réseau informatique (y compris lorsqu'il s'étend à un système et des ressources d'information dans le cloud) avec une combinaison de configuration réseau, de contrôle de l'accès aux appareils/systèmes et aux services, d'enregistrement des principaux événements système/utilisateurs et de contrôle de la sécurité en vue de détecter tout événement éventuel posant une menace pour la cybersécurité.
- b. Le Partenaire et ses Parties liées mettront en œuvre des dispositions pour i) protéger les journaux contre toute falsification et ii) permettre la consolidation et la corrélation des événements dans les journaux du réseau/du système/de sécurité/des applications pour un contrôle efficace de la cybersécurité et une réponse adéquate aux incidents.
- c. Le Partenaire et ses Parties liées organiseront leur analyse des vulnérabilités à des intervalles réguliers, notamment afin de confirmer que les appareils au sein de leur réseau informatique (y compris lorsque cela s'étend au système et des ressources d'information dans le cloud) sont dotés des dernières versions de logiciel/firmware et que les mises à jour de sécurité/logicielles disponibles ont été réalisées.

14 SECURITE DES INSTALLATIONS

- a. Le Partenaire et ses Parties liées tiendront à jour des listes de leur système et leurs ressources d'information, y compris, mais sans s'y limiter, les appareils réseau, les serveurs, les appareils informatiques des utilisateurs finaux, les applications système, les interfaces internes/externes et les ressources système dans le cloud.
- b. Le Partenaire et ses Parties liées utiliseront une classification documentée afin que chaque ressource soit clairement identifiée, gérée et protégée de toute autre manière que ce soit en fonction de son importance critique pour le Partenaire ou ses Parties liées.
- c. Le Partenaire et ses Parties liées mettront en œuvre des dispositions de protection physique et environnementale documentées afin d'empêcher l'accès non autorisé ou les dommages physiques à leurs installations, y compris le système et les ressources d'information qu'elles contiennent.
- d. Le Partenaire et ses Parties liées restreindront comme il se doit l'accès physique à leurs installations, notamment, mais sans toutefois s'y limiter, les endroits spécifiques où l'équipement réseau, le serveur et les installations de stockage des données électroniques, les systèmes de gestion informatique centralisée et les lieux de stockage des données sur support/papier sont conservés.
- e. Le Partenaire et ses Parties liées informeront leur personnel sur l'utilisation responsable des dispositifs de stockage portables.

15 GESTION DES ACTIFS

- a. Un catalogue complet des appareils physiques, plates-formes logicielles, applications et systèmes externes est en place.
- b. Il existe une classification exhaustive des ressources en fonction de leur importance critique et de leur valeur pour l'entreprise.
- c. La gestion des actifs se fait par l'élimination, le transfert et la cession contrôlés d'actifs.
- d. Le maintien des actifs se fait à l'aide d'outils approuvés et doit être consigné.

- e. Le maintien des actifs à distance approuvé est réalisé de manière à empêcher tout accès non autorisé et doit être consigné.

16 GESTION DU CHANGEMENT ET DE LA CONFIGURATION

Les processus de gestion de la configuration et du changement sont établis, documentés et examinés périodiquement. Les changements des systèmes d'information sont apportés conformément à ces processus.

17 GESTION DE L'ARCHITECTURE DE SECURITE D'ENTREPRISE

- a. Le Partenaire et ses Parties liées examinent et maintiennent leur architecture de sécurité dans l'ensemble de l'entreprise afin que les politiques, normes, processus et outils de cybersécurité continuent d'évoluer en termes d'efficacité, conformément aux bonnes pratiques de cybersécurité, au modèle économique du Partenaire ou de ses Parties liées, à leur dépendance du système et des ressources d'information, à leurs obligations relatives aux législations et réglementations applicables, ainsi qu'à leurs responsabilités vis-à-vis des tiers, dont Booking.com.
- b. Les examens et mises à jour récurrents de l'architecture de sécurité du Partenaire et de ses Parties liées seront déterminés par les examens, tests, audits et autres développements pertinents (y compris des incidents notables) observés dans l'ensemble des processus des systèmes de gestion de la sécurité de l'information du Partenaire et de ses Parties liées.

18 GESTION DES CONTROLES DE SECURITE ET GESTION DES PERFORMANCES DES CONTROLES DE SECURITE

- a. Le Partenaire et ses Parties liées incluront dans leurs Systèmes de gestion de la sécurité de l'information des contrôles de sécurité pour lesquels l'établissement et l'efficacité opérationnelle sont testés et examinés de manière périodique.
- b. En outre, les politiques, normes, processus, formations et communications associés du Partenaire et de ses Parties liées informeront le personnel de s'abstenir de commettre des actes, tels que :
 - i Le partage des mots de passe (et autres moyens d'authentification) qui doivent rester secrets afin de protéger les comptes individuels ;
 - ii L'installation non autorisée de logiciels ;
 - iii L'utilisation de logiciel qui serait incompatible avec tout accord de licence ou code de conduite ;
 - iv L'envoi ou le partage de toute autre manière que ce soit de données (y compris les Données de Booking.com) à des parties internes ou externes non autorisées ;
 - v L'utilisation de logiciel de messagerie instantanée non autorisé pour transmettre les informations du Partenaire ou de Booking.com ;
 - vi Les tentatives pour obtenir un accès non autorisé au système et ressources d'information du Partenaire ou de ses Parties liées (ainsi qu'aux Données de Booking.com) ;
 - vii L'introduction intentionnelle de logiciels malveillants ou d'autres logiciels potentiellement indésirables (par exemple, les cryptominers, ransomware, anonymiseurs, chevaux de Troie d'accès à distance) dans les réseaux exclusifs (tels que les réseaux d'entreprise du Partenaire et/ou de ses Parties liées et/ou de Booking.com et/ou de tout Partenaire affilié) et les appareils informatiques du Partenaire et/ou de ses Parties liées ;
 - viii Les tentatives de piratage et autres tests de sécurité (par exemple, analyses des ports, des vulnérabilités, mouvements latéraux, attaques par déni de service ou tout autre test des mesures de sécurité du Partenaire ou de ses Parties liées (et de Booking.com)), sauf dûment autorisés par le Partenaire et ses Parties liées et réalisés par du personnel qualifié spécifiquement assigné pour réaliser ces activités avec prudence et éthique ;
 - ix La désactivation ou le contournement des contrôles et fonctions de sécurité sur les réseaux, les systèmes, les services, les applications métier et les solutions de collaboration en ligne utilisés par le Partenaire et ses Parties liées (ou par Booking.com ou tout Partenaire affilié).

19 GESTION DES RISQUES LIES AUX TIERS

- a. Le Partenaire et ses Parties liées incluront dans leurs Systèmes de gestion de la sécurité de l'information des efforts

suffisants sur les cyber risques émanant de leurs dépendances de tiers, tels que les fournisseurs et les prestataires de services (y compris les services de sécurité).

- b. Le Partenaire et ses Parties liées réaliseront des activités récurrentes d'évaluation/de gestion des risques et de gouvernance en vue d'identifier et d'empêcher l'impact potentiel de dépendances critiques avec de tels tiers, y compris lorsque les tiers sont critiques pour les Services du Partenaire fournis à Booking.com ou à tout Partenaire affilié.
- c. Le Partenaire et ses Parties liées compléteront ces activités d'évaluation/de gestion des risques et de gouvernance par des contrôles préalables récurrents et l'utilisation de contrats efficaces avec les tiers.

20 PERSONNEL DE SECURITE

- a. Le Partenaire et ses Parties liées s'assureront de maintenir un nombre suffisant de ressources qualifiées de cybersécurité/sécurité de l'information pour la continuité et l'efficacité de leurs Systèmes de gestion de la sécurité de l'information.
- b. Le Partenaire et ses Parties liées réaliseront des activités de formation et de communication tous les ans dans l'ensemble de l'entreprise (le cas échéant) afin de continuer à sensibiliser ses Parties liées et son personnel à la sécurité et à la protection des Données à caractère personnel.

OBLIGATIONS DE CONFORMITÉ DE BOOKING.COM

1. STIPULATIONS GÉNÉRALES

1.1 Le Partenaire se conformera, et s'assurera que ses Parties liées se conforment, aux normes et principes du Code de conduite pour les fournisseurs de Booking.com, qui peut inclure de répondre à un questionnaire de vérifications préalables, de participer à une formation à la demande raisonnable de Booking.com ou de confirmer autrement de manière expresse le respect du Code de conduite pour les fournisseurs.

1.2 Le Partenaire notifiera immédiatement Booking.com en cas de violation réelle ou présumée (que ce soit par le Partenaire ou par l'une de ses Parties liées) des présentes Obligations de conformité de Booking.com.

2. CONFORMITÉ ANTICORRUPTION

2.1 Le Partenaire s'assurera que l'exécution du présent Contrat par le Partenaire et ses Parties liées est en conformité totale avec toutes les législations et réglementations anticorruption applicables, y compris, mais sans s'y limiter, la loi américaine contre les pratiques de corruption à l'étranger (Foreign Corrupt Practices Act - « FCPA ») de 1977, la loi britannique anticorruption (Bribery Act) de 2010 et les législations de tout autre territoire ayant juridiction sur les parties ou toute Partie liée. Par conséquent, le Partenaire convient que :

- a. dans le cadre des activités en lien avec le présent Contrat, ni le Partenaire, ni aucun agent, affilié, membre de la famille ou proche, ni aucune autre personne agissant en son nom ou pour le compte de l'une de ses Parties liées n'offrira, ne promettra, ne donnera, n'acceptera ou n'autorisera le don de quelque chose de valeur ou n'offrira, ne promettra, ne fera ou n'autorisera aucun paiement inapproprié, pot-de-vin, rabais, gain, paiement d'influence, paiement de facilitation, dessous-de-table ou autre paiement illégal à ou de tout fonctionnaire, parti politique ou candidat à des fonctions publiques en vue d'obtenir un avantage déloyal ou d'influencer tout acte ou décision d'un fonctionnaire pour ou au nom de la société ; et
- b. sous réserve de la Loi applicable, le Partenaire tiendra à jour une piste de vérification complète et des registres, ainsi que les documents justificatifs de toutes les opérations financières et non financières relatives au présent Contrat pour la Durée du Contrat plus pas moins de sept (7) ans après la résiliation ou l'expiration du présent Contrat.

3. OBLIGATIONS FISCALES ET CONFORMITÉ AUX LOIS INTERDISANT L'ÉVASION OU LA FRAUDE FISCALE

3.1 En termes de performance et de rémunération en vertu du Contrat, chaque partie (y compris ses employés, directeurs, cadres, agents et autres représentants respectifs et, en ce qui concerne le Partenaire, ses Parties liées) paiera l'intégralité des taxes légalement dues dans toute juridiction dans laquelle elle a des opérations et ne devra pas (et, pour ce qui est du Partenaire, le Partenaire s'assurera que ses Parties liées ne le fassent pas non plus) :

- a. commettre (ou faciliter, aider, encourager, conseiller ou fournir les moyens de commettre) tout délit de fraude fiscale, participer sciemment à l'évasion fiscale frauduleuse ou à sa préparation ou
- b. enfreindre de toute autre manière que ce soit ni prendre de mesure susceptible de mettre l'autre partie en violation des lois applicables interdisant la fraude fiscale pénale, l'évasion fiscale et la facilitation de ces pratiques.

4. CONFORMITÉ AUX SANCTIONS ÉCONOMIQUES ET COMMERCIALES

4.1 Chaque partie déclare et certifie que, pour la Durée du Contrat, elle (et, lorsque le Partenaire déclare et certifie, que chacune de ses Parties liées) ne fait pas partie et qu'elle n'est en aucun cas liée à, impliquée dans, associée à ou sous le contrôle, la direction ou la propriété d'une personne qui :

- a. est terroriste ou une organisation terroriste ;
- b. figure sur toute liste applicable de parties/personnes visées par des sanctions (y compris, mais sans s'y limiter, les listes de parties assujetties à des restrictions par l'ONU, les États-Unis, l'UE, les Pays-Bas et le Royaume-Uni) ;
- c. est détenue, contrôlée par ou qui agit sur les instructions de toute personne ou personnes figurant sur une telle liste ; ou
- d. réside habituellement ou est constituée en vertu du droit de toute juridiction sujette à des sanctions globales ou à d'autres

sanctions s'appliquant à tout le territoire, imposées par l'ONU, les États-Unis, l'UE, les Pays-Bas et le Royaume-Uni.

4.2 Aucune des parties n'exportera, ne réexportera, n'expédiera, ne vendra, ne fournira, ne livrera et ne transférera d'aucune autre manière de produit, équipement, technologie ou logiciel à destination de, en provenance de ou en transitant par, directement ou indirectement, tout pays ou personne en violation de la loi applicable (et le Partenaire s'assurera que ses Parties liées en fassent de même).

4.3 Aucune des parties ne prendra (et le Partenaire s'assurera que ses Parties liées ne prennent pas) de mesure qui irait à l'encontre des sanctions applicables, ou mettrait l'autre partie dans une telle situation (y compris, mais sans s'y limiter, les sanctions imposées par l'ONU, les États-Unis, l'UE, les Pays-Bas et/ou le Royaume-Uni et tout autre territoire ayant juridiction sur les parties).

4.4 Sur demande de Booking.com à tout moment pendant la Durée du Contrat, le Partenaire complètera intégralement et fournira, et s'assurera que ses Parties liées complètent intégralement et fourniront (dans les délais exigés par Booking.com), à Booking.com ou à un conseiller de Booking.com (désigné par Booking.com) les questionnaires de contrôle ou de contrôle répété et/ou les documents ou éléments de preuves associés demandés par Booking.com dans le cadre de sa politique de contrôle des sanctions.

5. ESCLAVAGE MODERNE, TRAITE D'ÊTRES HUMAINS ET DROITS DE L'HOMME

5.1 Chaque partie déclare et certifie que, pour la Durée du Contrat, elle (et, lorsque le Partenaire déclare et certifie, que chacune de ses Parties liées) se conforme à toutes les lois applicables concernant les droits du travail, les droits de l'homme, la non-discrimination et l'esclavage moderne, y compris la loi britannique relative à l'esclavage moderne (Modern Slavery Act) de 2015 et la loi américaine de prévention du travail forcé des Ouïghours (Uyghur Forced Labor Prevention Act) de 2021, et notamment qu'elle ne réduit personne en esclavage ou en servitude, ni qu'elle n'organise ou ne facilite le voyage ou le séjour de toute autre personne en vue de son exploitation.

6. CONFORMITÉ AVEC LES LOIS ANTI-BLANCHIMENT ET CONTRE LE FINANCEMENT DU TERRORISME

6.1 Le Partenaire déclare et certifie que, pour la Durée du Contrat, (i) aucune somme (ou partie d'une somme) qu'il et/ou que l'une de ses Parties liées, peuvent verser à Booking.com ne constitue de produit du crime, (ii) il, ainsi que ses Parties liées, n'acquerront pas, n'utiliseront pas, ne posséderont pas, ne conserveront pas, ne contrôleront pas ou ne négocieront pas de fonds ni d'autre bien constituant des produits du crime (que ce soit sciemment ou avec des raisons de le suspecter) et (iii) il, ainsi que ses Parties liées, ne se livreront autrement à aucune activité ou ne participeront à aucune entente pouvant constituer un délit en vertu des lois applicables interdisant le traitement de produits du crime et/ou le financement du terrorisme.

6.2 Le Partenaire déclare et certifie que, pour ce qui est du compte bancaire à utiliser dans le cadre du Contrat (« **Compte bancaire** ») : (i) le Partenaire est le seul titulaire et bénéficiaire du Compte bancaire, (ii) tous les paiements et transferts entre Booking.com et le Compte bancaire (et vice versa) sont faits de manière indépendante et n'enfreignent aucune des lois applicables (y compris, notamment les lois relatives au blanchiment d'argent, à la corruption, à l'évasion fiscale, au financement du terrorisme, aux sanctions financières et autres délits financiers) et (iii) le Partenaire et ses Parties liées n'utilisent pas le Compte bancaire (ni aucune somme transférée vers ou par Booking.com) contrairement aux lois relatives au blanchiment d'argent, à la corruption, à l'évasion fiscale, au financement du terrorisme, aux sanctions financières et autres délits financiers.

7. MESURES DE CONFORMITÉ INTERNES

7.1 Pour la Durée du Contrat, chaque partie mettra en œuvre des mesures internes raisonnables (y compris, mais sans s'y limiter, les politiques, procédures, audits et formations sur la conformité) visant à garantir qu'elle (ainsi que ses employés, directeurs, cadres, agents et autres représentants et, pour ce qui est du Partenaire, ses Parties liées) n'enfreigne pas les présentes Obligations de conformité de Booking.com.

8. CONFORMITÉ AUX LOIS SUR LA CONCURRENCE EN VIGUEUR

8.1 Chaque partie déclare et certifie que, pendant la Durée du Contrat, elle (et, lorsque le Partenaire déclare et certifie, que chacune de

ses Parties liées) se conforme à toutes les législations sur la concurrence en vigueur, y compris, mais sans s'y limiter, les règles

relatives à la transmission d'informations et à l'utilisation des données (y compris des données confidentielles).