

Rubrique Votre entreprise numérique (réservée aux adhérents)

# Nouveau contrat de partenariat d'Expedia

Analyse du GNI

Expedia vient de mettre à jour son contrat de partenariat avec les établissements. Le GNI a analysé pour vous ce texte et a immédiatement demandé un rendez-vous avec ses contacts.

A noter avant tout qu'Expedia reconnaît l'article 133 de la Loi N°2015-990 du 6 août 2015 (dit la Loi Macron) prime sur ce contrat. **Les articles mentionnant la parité tarifaire ne sont donc pas applicables en France.**

Néanmoins de nombreuses autres clauses remettent en cause le contrat de mandat et le texte pose certaines questions sur les modalités de fonctionnement de la plateforme. Le GNI a donc demandé (voire re-demandé !) des explications et des garanties sur les dispositions suivantes. Expedia reviendra vers le GNI avant l'expiration du délai prévu pour résilier l'accord.

**Articles A.4. et A.6.** : L'hôtel a 15 jours pour payer Expedia alors qu'Expedia a 30 jours pour payer l'hôtel.

→ Inégalité des parties déjà signalées à Expedia, que le GNI a redemandé d'équilibrer.

**Article A.5.** : Contrat de mandat sous-entendu pour le contrat *Hotel Collect only*.

→ L'article 133 de la Loi N°2015-990 du 6 août 2015 précise bien que **ce contrat de mandat s'applique pour tout contrat conclu entre un hôtelier et une personne exploitant une plateforme de réservation en ligne.**

**Article B.2.** : « Réservation ciblée de chambre seule » = mécanisme d'ajustement des prix des chambres seules. Expedia s'accorde le droit de définir le prix public en prenant sur sa rémunération.

→ Cette tarification n'a pas été interdite par l'administration ou la Justice française, malgré le contrat de mandat.

→ Le GNI a demandé à Expedia de lui confirmer que la possibilité d'opt-out initialement prévue n'est pas remise en question avec cette mise à jour du contrat de partenariat.

**Article B.3.** : Les « Réservations ciblées de chambre seule » peuvent intervenir tant sur le contrat Hotel Collect que pour Expedia Collect.

→ Le GNI a demandé des précision sur en cas de demande de facture de la part du client, l'hôtelier devant dès lors connaître le prix public qu'Expedia a affiché au client...

**Article C.1.** : « À moins que vous ne vous situiez en Australie, vous acceptez que les Tarifs et les Formules tarifaires fournis à Expedia soient équivalents à ou plus favorables que ceux mis à disposition par le biais de vos propres canaux de réservation publique en ligne ou de distribution publique en ligne. Vous ferez en sorte que toutes les règles, restrictions, politiques et/ou conditions (y compris les conditions d'annulation) applicables à toute chambre que vous proposez par le biais du Système Expedia ne soient pas plus restrictives que celles applicables à une chambre analogue que vous proposez par le biais de vos propres canaux de réservation publique en ligne ou de distribution publique en ligne. »

→ Article 133 de la Loi N°2015-990 du 6 août 2015 « l'hôtelier conserve la liberté de consentir au client tout rabais ou avantage tarifaire, de quelque nature que ce soit, **toute clause contraire étant réputée non écrite.** »

→ **Cet article n'est pas valable en France** par la Loi N°2015-990 du 6 août 2015 et le Tribunal de Commerce de Paris (13<sup>ème</sup> chambre, jugement du 7 mai 2015)

**Article D.1.** Cet article ne fait pas mention de la confidentialité de la commission que le client a payé dans son tarif payé en ayant réservé sur Expedia.

➔ **La commission peut être explicitement mentionnée dans un encart dédié sur la facture fournie au client ou dans un email de communication** (mailing de pré-séjour par exemple)

**Article D.2.** : La commission d'Expedia est à payer sur l'indemnité de non-présentation ou annulation tardive SAUF en cas de signalement pour les réservations Hotel Collect.

➔ Veiller à bien mentionner sans tarder à Expedia les no show et les annulations tardives.

➔ **A noter également qu'il est nécessaire de bien formuler dans les CGV de l'hôtel le montant de l'indemnité SANS L'ALIGNER SUR UN TARIF DE SEJOUR PAR DEFAULT. Indiquer soit un forfait, soit un pourcentage de la réservation, pour permettre également d'éviter un redressement fiscal.**

**Article D.3.** : « Expedia peut reloger elle-même le client ou rembourser les sommes versées par le client lors de la Réservation »

➔ Le GNI exige qu'Expedia en avertisse néanmoins l'hôtelier EN AMONT du relogement en expliquant la raison.

**Article D.4.** : « *Si un client annule la totalité ou une partie d'une Réservation du fait qu'il est mécontent de votre hébergement ou de vos services, Expedia pourra rembourser les montants versés par le client pour la Réservation et vous rembourserez à Expedia toutes les sommes ainsi restituées* »

➔ Le GNI exige qu'Expedia utilise son outil de médiation (EU Lodging Mediation Program) interne avec l'établissement AVANT le remboursement du client sauf à prendre à sa charge propre ledit remboursement.

**Article D.5.** : « *Suite à une auto-évaluation ou à une évaluation d'hygiène et de sécurité, si Expedia recommande des améliorations ou des changements au sein de l'Établissement, vous acceptez de mettre en oeuvre ces recommandations dans des délais qui seront convenus entre vous et Expedia.* »

➔ Le GNI demande à nouveau qu'Expedia ne visite QUE les chambres proposées sur Expedia et accepte un courrier recommandé où l'établissement s'engage à ne pas proposer sur Expedia les chambres n'ayant pas fait l'objet des améliorations ou changements exigés par la personne mandatée par Expedia.

**Article E.2.** : « *Vous honorerez toutes les Réservations effectuées au Tarif indiqué dans Expedia Partner Central et au Prix de la chambre (ainsi que les Taxes et/ou Frais d'hôtel) figurant sur le Système Expedia au moment de la Réservation* »

➔ Le GNI exige qu'Expedia reconnaisse la possibilité d'une erreur de saisie humaine OU mette en place un système automatique de détection d'une telle erreur (par exemple un tarif minimal) pour éviter qu'une chambre soit affichée à un prix sans rapport avec la valeur réelle de la prestation. En effet, la jurisprudence considère que si la vente est consentie à un prix dérisoire, elle est dépourvue de contrepartie. Expedia devra alors informer le client de l'annulation de sa réservation pour cause d'erreur d'affichage en s'appuyant sur la jurisprudence française ; sans faire facturer de coût à l'établissement.

**Article E.3.** : Les droits de Propriété intellectuelle que l'Etablissement confère à Expedia sont également conférer aux Affiliés.

➔ Le GNI exige qu'Expedia mette à disposition des établissements la liste exhaustive des Affiliés d'Expedia pour respecter le Considérant 16 du Règlement 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019.

**Article E.4.** : Classement officiel des hôtels

- Le GNI demande à Expedia d'informer les consommateurs du classement officiel utilisé pour chacun des hôtels en en détaillant certains points essentiels et contribuer à la connaissance des classements et permettre aux consommateurs d'être correctement informés.

**Article E.5.** : Présentations des chambres, programmes spéciaux et remises

- 1) « *Expedia déterminera l'ordre d'apparition des Chambres présentées sur le Système Expedia à sa seule discrétion. Des informations complémentaires sont fournies sur le site Internet du partenaire d'hébergement d'Expedia Group.* »

→ Le GNI rappelle à Expedia qu'en vertu de l'Article 5 du Règlement 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019, ils sont tenus de « **décrire succinctement, au préalable, les principaux paramètres qui déterminent le classement, afin d'améliorer la prévisibilité pour les entreprises utilisatrices, de leur permettre de mieux comprendre le fonctionnement du mécanisme de classement et de comparer les pratiques** »
- 2) « *vous acceptez qu'Expedia et ses Affiliés puissent également proposer occasionnellement des tarifs réduits sur vos chambres (i) à condition que ces offres soient disponibles eu égard à un grand nombre d'établissements et pas exclusivement limitées à votre Établissement et (ii) sauf accord contraire eu égard à une quelconque offre spéciale, Expedia financera toute remise de la sorte par une réduction de la Rémunération autrement payable par vous à Expedia ou retenue par Expedia.* »

→ L'article 133 de la Loi N°2015-990 du 6 août 2015 prévoyant un contrat de mandat doit empêcher l'utilisation d'une promotion massive groupant plusieurs établissements concurrents. Cette clause ne doit pas pouvoir s'appliquer en France malgré la prise en charge de la promotion par le mandataire Expedia ou un quelconque affilié.

→ Au minimum un système d'opt-out doit être mis en place pour refuser ce type de mandat.
- 3) « *Vous acceptez qu'Expedia et ses Affiliés puissent proposer des avantages aux clients par l'intermédiaire de leurs programmes de fidélité respectifs ou par le biais de bons de réduction clientèle.* »

→ Le GNI exige qu'Expedia et ses affiliés prennent en charge ces avantages liés à leurs propres programmes de fidélité.

**Article G.1.** : Principe d'indemnisation réciproque.

- Cette clause n'est pas illégale ni abusive bien qu'elle montre le déséquilibre que provoque un contrat « d'adhésion » sans négociation dans le cadre d'un contrat de mandat.

**Article G.13.** : « *Expedia se réserve le droit, à tout moment, de modifier et d'appliquer de nouvelles conditions ou des dispositions supplémentaires à cet Accord. Expedia transmettra un préavis écrit pour toute modification apportée aux conditions. Si vous refusez ces modifications, nouvelles clauses ou conditions supplémentaires, vous êtes en droit de résilier cet Accord en adressant un préavis écrit à Expedia. Le non-exercice de votre droit de résiliation de cet Accord sous 30 jours après la notification de tout changement apporté à cet Accord vaudra acceptation desdits changements.* »

- Bien que ce contrat de partenariat entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2021, **l'hôtel a 30 jours à partir de la notification par mail de ce nouveau contrat pour résilier l'Accord qui le lie à Expedia.**

Cet article sera mis à jour avant le 15 juillet 2021 avec les réponses d'Expedia pour permettre aux hôteliers d'avoir tous les éléments en main pour décider de résilier ou non cet Accord.

Pour mémoire, en cas de litige avec Expedia, outre la médiation interne que prévoit la plateforme par respect du droit européen, les adhérents peuvent faire appel à la médiation du GNI. [Lire ici notre article.](#)