

## **Conditions de Booking.com concernant la commissionn appliquée désormais sur les *Noshow* et l'annulation**

*Ce document est une copie de l'e-mail transmis par Booking aux hôteliers, hébergeurs qui collaborent avec Booking.com. Il a été transmis fin octobre-début novembre 2017.*

*Il m'a été transféré et je vous le copie ici pour information, attention je n'en suis pas l'auteur.*

---

Cher partenaire,

Nous souhaitons vous informer d'un changement important au sujet de la commission. Nous allons modifier la procédure relative aux annulations non-remboursables, dans les cas où les clients doivent régler des frais.

### **Pourquoi faisons-nous cela ?**

Il ne s'agit pas d'une mise à jour de l'accord avec [Booking.com](https://www.booking.com) (voir articles 2.3.2 et 4.4.8 des Conditions Générales de Prestation), mais d'une modification des procédures actuellement mises en œuvre.

Cette procédure se déroulera en plusieurs étapes\*. Nous commencerons d'abord par facturer la commission sur les annulations de réservations non remboursables. Cela s'appliquera dans les cas où vous avez choisi de ne pas supprimer les frais et décidé de débiter les clients du montant total de la réservation.

Aucune commission ne vous sera facturée si vous décidez de supprimer les frais d'annulation pour les clients.

### **Gestion des cartes de crédit invalides**

Afin qu'aucune commission ne vous soit facturée sur des réservations pour lesquelles vous n'avez pas pu débiter le client, nous avons rendu notre procédure plus flexible, de manière à indiquer les cartes de crédit invalides.

À partir du 1er novembre, vous pourrez signaler une carte de crédit comme étant invalide même si la réservation a été annulée. Cela nous permettra de savoir que vous n'avez pas réussi à collecter le paiement d'une réservation non remboursable.

### **Comment gérer les cartes de crédit invalides ?**

La procédure pour signaler les cartes de crédit invalides reste la suivante :

1. Cliquez sur l'onglet Réservations dans votre extranet.
2. Cliquez sur le nom du client ou le numéro de référence concernés, puis sur Carte de crédit invalide à droite de la page.

Extrait de l'article : <https://www.artiref.com/commercialisation-hotel/actu-booking-2017.html>

### **Gestion des notifications d'annulation**

Il est important que vous preniez note des demandes d'annulation des clients et les traitiez rapidement. Voici les 4 scénarios qui se présenteront à vous :

- Si un client annule, vous recevrez une notification d'annulation par e-mail. Vous pourrez débiter le client et, de notre côté, nous vous facturerons la commission. Aucune autre action ne sera nécessaire de votre part.
- Si un client fait une demande d'annulation gratuite, vous aurez la possibilité de supprimer les frais d'annulation ou de débiter le client. Si vous ne répondez pas à une demande d'annulation, nous considérerons que vous avez débité le client et, de ce fait, nous vous facturerons la commission.
- Si vous n'entrez aucune action suite à une demande d'annulation, nous partirons du principe que vous avez débité le client et vous facturerons la commission.
- Si vous choisissez de supprimer les frais d'annulation d'un client, nous ne vous facturerons pas de commission.

Pour résumer, à partir du 1er novembre, nous vous facturerons la commission si vous décidez de débiter les clients pour des réservations non remboursables. Dans le cas où vous décidez de supprimer les frais d'annulation, ou si la carte de crédit est invalide, aucune commission ne vous sera facturée.

Cordialement,

L'équipe de [Booking.com](https://www.booking.com)

*\*Pour le moment, les non-présentations et les autres conditions de réservation ne sont pas concernées. Nous vous informerons à l'avance de toute modification importante que nous apporterons à cette procédure.*

*Posez une question ou recherchez par mot-clé dans notre Centre d'aide aux partenaires.*