

TRADUCTION MGH DE LA REPONSE de BOOKING.COM du 25/09/24 à notre courrier du 26/08/2024

Annonces d'hébergement sur Booking.com :

Booking.com s'engage à offrir un service légal dans l'intérêt des voyageurs qui nous font confiance.

C'est pourquoi Booking.com invite actuellement ses partenaires à fournir un numéro IUC au cours de la procédure d'inscription.

Nous prévoyons de collaborer avec les principales parties prenantes, y compris le ministère du Tourisme, afin d'identifier le plan d'action le plus efficace pour aller de l'avant. Dans un premier temps, Booking.com améliorera le processus de validation pour permettre une vérification croisée des numéros IUC fournis par les partenaires.

Dans l'intervalle, si vous avez des inquiétudes spécifiques concernant la légalité d'une propriété, veuillez les soumettre par le biais de notre canal désigné : [Report Illegal Listings]
<https://notices.moderation.booking.com/hc/en-gb>.

Ce lien permet à quiconque de signaler des annonces illégales potentielles. Nous examinons minutieusement chaque rapport et prenons les mesures qui s'imposent, y compris l'ouverture d'une enquête et la suspension des inscriptions si nécessaire.

Il est important de noter qu'en s'inscrivant sur notre plateforme, les hôtes doivent accepter notre Accord d'hébergement ou Conditions générales de livraison (CGL), qui comprennent les exigences suivantes :

- L'établissement dispose des droits, de l'autorité et des permis nécessaires pour opérer et s'inscrire sur Booking.com.
- Le bien immobilier respecte toutes les lois locales, les licences et les exigences gouvernementales en matière d'exploitation.
- La propriété est correctement enregistrée auprès des autorités fiscales, comme requis.

Chaque établissement répertorié sur Booking.com a donc garanti qu'il possédait les documents et autorisations nécessaires pour exercer son activité et être disponible sur la plateforme Booking.com.

Taux de commission standard :

Booking.com offre un moyen sans risque et rentable de présenter une salle à un public mondial, ce qui permet aux acteurs indépendants d'être visibles et compétitifs.

Au Maroc, nous sommes partenaires de milliers d'hébergements, dont la plupart fonctionnent selon nos conditions de commission standard, commission qui ne s'applique qu'aux réservations confirmées. **Nous pensons qu'elle s'aligne sur les normes actuelles du marché** si l'on considère les avantages inclus :

- Distribution mondiale en ligne.
- Des descriptions de propriétés uniques, traduites en 43 langues des clients.
- Des commentaires d'invités certifiés.
- Un service clientèle complet.

- Un extranet compatible avec presque tous les fournisseurs de connectivité.
- Des aperçus du marché offrant une vue d'ensemble complète de la destination.
- Aperçus des commentaires des clients adaptés spécifiquement à l'établissement.
- La possibilité de créer des promotions personnalisées

Gardez à l'esprit que de nombreuses réservations directes avec des hébergements sont le résultat de la visibilité gratuite offerte par Booking.com.

Paiement des factures de la Commission :

Nous travaillons, en étroite collaboration avec les autorités marocaines, sur des solutions permettant à tous les partenaires d'hébergement de payer **sur un compte bancaire local**.

Soyez assurés que nous comprenons l'importance que cela revêt pour vous et que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour que cela se fasse rapidement.

Dans l'intervalle, nous continuons à orienter la demande internationale vers nos partenaires marocains, en les aidant à remplir leurs chambres avec des voyageurs du monde entier.

Clients réservant plusieurs hébergements :

Conformément à nos conditions générales, les partenaires ont la liberté de fixer leurs propres politiques d'annulation que les clients doivent respecter et peuvent décider s'ils souhaitent offrir aux clients des tarifs flexibles et quelles sont les conditions d'annulation.

De notre côté, nous avons mis en place des outils pour encourager les voyageurs à ne pas réserver plusieurs types d'hébergements différents aux mêmes dates, même si ce phénomène est toujours d'actualité.

En outre, nous avons continué à investir dans une infrastructure de sécurité avancée pour détecter et bloquer les réservations frauduleuses. Nos algorithmes avancés d'apprentissage automatique identifient et bloquent rapidement les réservations suspectes. En outre, nous avons récemment doublé la capacité des équipes opérationnelles qui soutiennent l'analyse des réservations frauduleuses et nous avons mis en place une nouvelle

Les rapports des partenaires sur les réservations frauduleuses nous parviennent encore plus rapidement. Tout au long de l'année 2023, nous avons également renforcé nos équipes chargées de l'évaluation des problèmes de sécurité, ce qui montre l'importance que nous accordons à la résolution rapide et efficace de ces problèmes.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'un plan plus vaste visant à rendre les activités en ligne plus sûres pour nos partenaires et nos clients, ce qui prouve notre engagement à être là pour vous quand vous avez besoin de nous.

Attaques par hameçonnage :

Booking.com reconnaît l'augmentation des cyber-menaces ciblant l'industrie du voyage, et il est clair que nos partenaires ont besoin d'un soutien solide pour se protéger contre ces risques.

Nous nous engageons pleinement à aider de manière proactive nos partenaires et leurs clients à rester en sécurité en ligne. Et nous prenons des mesures supplémentaires et fournissons des conseils pour y parvenir. Nous avons introduit plusieurs outils pour protéger les messages des voyageurs contre les attaques de phishing.

Sécurité des modèles de messages :

Seuls les comptes administrateurs peuvent désormais créer ou modifier des modèles de messagerie dans l'extranet, protégeant ainsi les voyageurs contre les attaques de phishing et permet d'éviter les abus.

Liste d'adresses électroniques et d'URL autorisées :

Vous pouvez désormais spécifier les adresses électroniques et les URL approuvées pour la communication avec les voyageurs. Les adresses et les liens non approuvés seront bloqués pour renforcer la sécurité.

Listes de blocage de domaines :

Des listes de blocage de domaines ont été mises en place pour prévenir les activités frauduleuses, protéger l'intégrité des communications.

Détection du phishing :

Un nouvel algorithme d'apprentissage automatique détecte et contrôle les messages d'hameçonnage dans les communications entre partenaires, protégeant ainsi les voyageurs et les partenaires.

Améliorations de la sécurité des comptes :

- Des durées de session raccourcies et l'authentification unique (SSO).
- Renforcement de l'identification des appareils et authentification multifactorielle (MFA) arrivée à maturité.

Les comptes Extranet seront bloqués après six mois d'inactivité et désactivés après 24 mois.

- Une authentification à deux facteurs plus fréquente en raison de la réduction des délais de session.

La sécurité de votre entreprise est une priorité absolue pour nous. Tout en continuant à améliorer la sécurité de nos systèmes, nous souhaitons également fournir à nos partenaires des informations leur permettant de se protéger. Notre guide sur la cybersécurité peut aider les partenaires à identifier les menaces potentielles et à rester vigilants pour protéger les données de leur entreprise et de leurs voyageurs.

Les récentes réunions nous ont permis de mieux comprendre les besoins spécifiques de MGH.

À l'avenir, nous organiserons des réunions régulières pour faire le point sur les progrès accomplis et fournir des informations actualisées sur les sujets abordés.