



Hébergement chez l'habitant

Information du consommateur :
descriptif, site internet, contrat, note,
arrhes, acompte, caution, affichage, prix

Les relations écrites avec le client s'établissent dès la communication de vos prestations par internet, puis par le contrat et le descriptif, par votre affichage sur place et enfin par la remise de la note.

Ces différents documents devront respecter des réglementations précises.

Le descriptif

A titre de mesure de publicité des prix, toute location saisonnière doit, préalablement à sa conclusion, faire l'objet de la remise d'un état type (L324-2 et L327-1 du CT – arrêté du 16 mai 1967) ; Ainsi, le loueur, professionnel ou non, doit remettre au locataire éventuel un document sur lequel figurent les coordonnées du propriétaire et/ou de l'agence, un descriptif très complet des lieux loués y compris sa situation géographique. Ce descriptif doit être remis ou envoyé préalablement à la signature du contrat ; Si le meublé n'est pas conforme à sa description ; si l'information sur les prix ou les charges est de nature à induire en erreur ; si mise en avant d'une allégation valorisante non respectée (environnement...) : le consommateur peut saisir la Direction Départementale de la Protection des Populations pour pratique commerciale trompeuse.

Le contrat, la mention des charges pour les meublés (hors chambres d'hôtes)

Un simple échange de lettres peut tenir lieu de contrat, mais les dispositions du 16 mai 1967 (remise d'un état descriptif préalable) sont applicables ;

- Le périmètre des charges n'est pas fixé par la réglementation des locations saisonnières ; le plus souvent elles sont comprises dans le prix de la location ;
- Lorsque des charges supplémentaires sont prévues, il faut préciser leur nature et le mode de calcul (forfait, relevé compteur...) ;
 - C'est pourquoi les informations préalablement transmises aux clients doivent préciser les coûts relatifs aux paires de draps, linge de toilette, forfait ménage, bois, électricité... Les facturations relatives à des consommations d'eau, d'électricité doivent donner lieu à un relevé de compteur distinct de celui du loueur ;
- En cas de litige et en cas d'échec de conciliation, seul le tribunal civil est compétent ;
- Le forfait est possible (dans ce cas, pas d'obligation d'évaluation de la consommation réelle).

Clauses illicites et abusives

Le 1^{er} juillet 1994, la Commission des clauses abusives a émis une recommandation sur les contrats des locations saisonnières : qu'ils soient imprimés en caractères suffisamment lisibles et que certaines clauses en soient éliminées, notamment celles qui :

- permettent au professionnel de modifier unilatéralement les conditions initiales du contrat ou de résilier celui-ci en se contentant de rembourser les sommes versées et en excluant toute indemnité ;
- prévoient qu'en cas de dédit du consommateur, celui-ci sera débiteur de la totalité du prix de la location, sans mettre à la charge du professionnel une obligation équivalente.

L'état des lieux :

- Le loueur doit mettre à disposition du client un logement en bon état et conforme à la description ;
- En fin de séjour, si aucun état des lieux n'a été effectué à l'entrée dans les lieux, il appartient au loueur d'apporter la preuve de la quantité, de la nature et du bon état des objets confiés.

MAJ : MR mai 2016

La note

- Une note (obligatoire pour toute prestation de services) doit être éditée en double exemplaire dès lors que le montant de la prestation est supérieur à 25 € ;
- Une facture concerne deux entités juridiques et doit comporter le nom de l'acheteur et du vendeur, la date, la durée, le lieu d'exécution de la prestation, le prix unitaire de chaque prestation fournie.

Le prix :

Il est librement fixé par le loueur.

Acompte, arrhes, caution, dépôt de garantie

Une réservation est généralement confirmée par le versement d'un acompte ou d'arrhes de la part du client (souvent de l'ordre de 25 % du montant total de la réservation). Acompte et arrhes ne sont pas synonymes ; le terme employé dans le contrat de réservation a des conséquences juridiques. Sauf stipulations contraires du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes.

DÉNOMINATION	PRINCIPE	EN CAS DE DÉSISTEMENT DU CLIENT	EN CAS DE DÉSISTEMENT DU LOUEUR
Acompte	Il implique un engagement ferme des deux parties, le contrat est définitif . Verser un acompte, c'est verser une première partie du règlement, ce qui implique que le reste du règlement suivra et que la prestation aura lieu.	Le client est dans l'obligation de verser l'intégralité du prix prévu au contrat ; sinon il peut être condamné à verser des dommages-intérêts. En cas de contestation devant la juridiction civile, le locataire ne peut être dispensé de payer la totalité de la location que s'il démontre qu'il a été contraint de résilier pour cas de force majeure.	Le loueur ne peut pas annuler la réservation même en remboursant l'acompte ; sinon il peut être contraint de verser des dommages-intérêts au client. Si l'annulation vient du loueur, le locataire pourra obtenir, devant la juridiction civile, une indemnisation pour le préjudice moral (vacances gâchées) ou financier (débours supplémentaires) qui en résulterait.
Arrhes	Le client ou le loueur peuvent à tout moment se dédire après le versement d'arrhes.	Le client perd les arrhes déjà versées s'il annule sa réservation.	En cas de non-exécution de la prestation, le loueur doit rembourser au client le double du montant des arrhes reçues.
Dépôt de garantie ou caution	Son montant n'est pas réglementé et les modalités de son versement relèvent des mêmes caractéristiques que celles mentionnées ci-avant ; Le montant ne doit pas excéder le montant du séjour ; Le contrat doit préciser le délai de remboursement de la caution ; Le loueur a le droit d'encaisser le chèque qui lui a été remis à titre de caution.		

Dépôt de garantie

Afin de couvrir d'éventuels dégâts, les gîtes peuvent demander en début de location un dépôt de garantie (appelée à tort caution). Ce dépôt versé par le locataire, généralement sous la forme d'un chèque, est rarement encaissé par le loueur (même s'il en a le droit) et sera restitué si aucun dégât n'est constaté. L'usage veut qu'il se situe autour de 20 à 25 % du montant de la location.

.../...

MAJ : MR mai 2016

Affichage et publicité des prix

Le loueur de chambres d'hôtes est soumis aux mêmes obligations que les hôteliers vis-à-vis du consommateur en matière d'affichage des prix, ce qui n'est pas le cas pour les meublés.

Le loueur doit procéder au triple affichage de tout ou partie des prix qu'il propose :

- à l'extérieur de sa maison ou de son appartement,
- à l'intérieur, au lieu de réception des clients,
- dans chaque chambre.

L'arrêté du 18 décembre 2015 simplifie les règles d'affichage et accentue la garantie de la transparence des informations transmises au futur client. Il abroge les arrêtés des 8 juin 1967 et 18 octobre 1988.

Internet, dépliant ou affichage : des obligations communes

- Le prix annoncé doit être toutes taxes comprises ; les renvois vers des mentions spéciales ne sont pas autorisés : toutes les informations concernant les prix et ce qu'ils comprennent sont à proximité immédiate.

Réservation en ligne

- Le prix final doit être affiché dès le début de la réservation
- La mise à disposition des prestations optionnelles mais essentielles (petit déjeuner, accès à l'internet) l'indication qu'elles sont comprises ou non dans le prix de la nuitée ou leur prix le cas échéant doit être mis en valeur tout au long du processus de réservation.
- Le prix de la réservation en ligne est indiqué
- Les taxes qui ne peuvent être incluses (telle que la taxe de séjour) doivent être mentionnées à proximité immédiate
- La date ou la période à laquelle le prix affiché est valable est indiquée à proximité immédiate, à l'exclusion de tout renvoi. L'expression « tarif du jour » est acceptée.
- Si certains moyens de paiement induisent une réduction, ce doit être indiqué à proximité du prix, aussi lisiblement que le prix et sans aucun renvoi
- Tout site de vente en ligne indiquant l'indisponibilité de la prestation doit préciser selon quel mode de distribution.

Par ailleurs, l'article 19 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique impose que tout propriétaire de site internet doit mentionner :

- Nom et prénoms pour personne physique ;
- Raison sociale pour personne morale ;
- Adresse postale, adresse de messagerie, coordonnées téléphoniques ;
- N° RCS si assujetti ;
- N° individuel d'identification TVA si assujetti ;
- informations spécifiques pour les professions réglementées (voir ci-dessus)

Des affichages visibles et lisibles (chambres d'hôtes et non les meublés):

A l'extérieur à proximité immédiate de l'entrée principale du public, ainsi qu'à l'accueil

- le prix pratiqué pour la prochaine nuitée en chambre double, ou le prix maximum pratiqué pour une nuitée en chambre double pendant une période au choix incluant la prochaine nuitée ;
- l'information selon laquelle un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, si une connexion à l'internet est accessible ou non depuis les chambres et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de la prestation d'hébergement ;
- les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

En complément à l'accueil :

- Les heures d'arrivée et de départ, les suppléments en cas de départ tardif le cas échéant
- Le prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées

Dans la chambre :

- Le prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées

.../...

MAJ : MR mai 2016

Publicité mensongère

Toute publicité comportant sous quelque forme que ce soit, des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur, est interdite. La limite peut être mince entre promouvoir son hébergement et mentir sur ses caractéristiques (attention notamment aux données chiffrées qui sont facilement vérifiables : distance, surface...).

Organismes référents	Textes de références	Sites internet
Direction départementale de la protection des populations Service de la consommation, de la sécurité et des marchés Cité administrative 15 bis rue Dupetit-Thouars 49047 Angers cedex 01 02 41 79 78 30 – ddpp@maine-et-loire.gouv.fr	Arrêté du 18 décembre 2015 L'article 19 de la Loi pour la confiance dans l'économie numérique (2004-575 du 21/06/2004) Code du tourisme Code de la consommation	

MAJ : MR mai 2016