

Accueillir Magazine

chambres d'hôtes - gîtes - meublés de tourisme

Intervention du jeudi 27 janvier 2022

Offices de tourisme

Aunis Marais Poitevin Le Comptoir Local
Châtelailon Plage Un nom Mille raisons
La Rochelle Tourisme
Niort Marais Poitevin
Rochefort Océan Le Pays de Fort Boyard
Sud Vendée Marais Poitevin

Annulation de séjours et litiges, gérer les incidents

Support de formation

Introduction
La gestion des réservations
Les clauses d'annulation et d'interruption de séjour
La gestion des annulations et des interruptions de séjour
Les autres litiges
Les clauses de responsabilité et les assurances
Synthèse
Point d'actualité
Questions/Réponses

Charles LECOINTE, Directeur de publication d'Accueillir Magazine
magazine bimestriel dédié aux chambres d'hôtes, gîtes et meublés de tourisme
www.accueillir-magazine.com

Introduction

Le loueur reçoit **des réservations par des canaux variés** : réservation en direct (site internet, courriel, téléphone...), réservation via des intermédiaires (centrales, labels, acteurs institutionnels...).

Les conditions de ces réservations peuvent différer - prix, suppléments, règlement, conditions d'annulation... - ce qui peut être source de difficultés.

Il est utile de faire le point sur ces sujets avant le début de saison.

La gestion des réservations

Pour les meublés de tourisme, un contrat écrit est obligatoire. L'article 324-2 du Code du tourisme prévoit que « toute offre ou contrat de location saisonnière doit revêtir la forme écrite et contenir l'indication du prix demandé ainsi qu'un état descriptif des lieux ».

Le contrat de location protège le loueur. En cas de litige, le client va le consulter. En cas de contentieux, il fera partie des pièces à fournir.

Des précautions sont à prendre pour les séjours longs. « Est considérée comme une location saisonnière (...) la location d'un immeuble conclue pour une durée maximale et non renouvelable de quatre-vingt-dix jours consécutifs. »

Il existe d'autres baux meublés :

	Commentaires
Bail saisonnier	Limitation à 90 jours (tolérance éventuelle)
Bail d'habitation meublé à titre de résidence principale	Contenu encadré, durée d'un an avec tacite reconduction (sauf bail étudiant)
Bail mobilité	De 1 à 10 mois non renouvelable pour un motif précis (formation professionnelle, études supérieures, mutation professionnelle, mission temporaire...)
Bail d'habitation autres motifs	Durée libre

Pour les chambres d'hôtes, le contrat écrit est facultatif. Ceci étant, un contrat existe de fait. Sur le plan juridique, il est très proche du contrat hôtelier. **Le loueur s'engage à loger le client, à garder les biens déposés dans l'établissement et à lui fournir des prestations de service en contrepartie du paiement du prix.**

Dans le cas des réservations de meublés de tourisme ou de chambres d'hôtes via les centrales de réservation, il y a généralement formation d'un contrat. Le client s'identifie sur le site de la centrale, choisit ses dates de séjour et options, accepte les conditions générales de vente voire verse tout ou partie du prix du séjour.

La gestion avec contrat

Le mécanisme de formation des contrats obéit à un processus particulier lié à la distance et se déroule en plusieurs étapes :

- une offre de location par le loueur suffisamment précise (descriptif, prix...);
- une réponse du consommateur souvent accompagnée du versement d'une somme d'argent (pré-contrat);
- et une confirmation par le loueur (contrat).

Dans le cas des locations en direct, le montant et les dates de versement de l'acompte et du solde sont libres. En revanche, lorsqu'un intervenant est partie prenante au contrat **"les versements accompagnant une réservation de location saisonnière (...) ne peuvent intervenir plus de 6 mois avant la remise des clefs, ni excéder 25 % du montant total du loyer. Le solde ne peut être exigé qu'un mois, au plus tôt, avant l'entrée dans les lieux"**.

Ces éléments sont souvent appliqués pour les réservations en direct même s'il n'y a pas obligation.

Les clauses à ne pas oublier dans le contrat

- les coordonnées du loueur : nom, prénom, adresse complète, courriel, téléphone (**il faut indiquer clairement si on est particulier ou professionnel**)
- les coordonnées du client : nom, prénom, adresse complète, courriel, téléphone (penser litige)
- la description de la location : nature et adresse du logement, capacité
- les dates d'arrivée et de départ et les horaires
- le prix, les charges incluses ou en supplément : taxe de séjour, linge, énergie...
- le dépôt de garantie éventuel et la date de restitution du dépôt
- les conditions d'exécution du contrat : réception du contrat, arrhes, acompte...
- les conditions générales de la location
- La clause de médiation (obligatoire dans de nombreux cas)

Attention, **un client non professionnel a la possibilité de saisir le médiateur de la consommation** que le loueur professionnel a indiqué dans son contrat. C'est le loueur qui règle les frais de la médiation.

L'état des lieux

L'état des lieux est facultatif mais, en l'absence d'état des lieux contradictoire, le loueur doit apporter la preuve que les dégradations sont dues à la faute du locataire.

L'inventaire

Il faut absolument réactualiser la liste pour qu'elle soit crédible, le loueur doit être irréprochable s'il a besoin d'opposer son inventaire au client. L'usage est de laisser la liste. **Ne pas penser que la limite de 24 heures est retenue par le juge.**

La gestion sans contrat écrit

Il faut rappeler, qu'en chambres d'hôtes, trois affichages des prix sont obligatoires. Les meublés de tourisme ne sont pas concernés.

L'arrêté du 18 décembre 2015 a modifié les règles et fixé les éléments à faire figurer.

« A l'extérieur de l'établissement, à proximité de l'entrée principale du public sont affichés, de manière claire, lisible et à jour **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** ; si ces prestations ne sont pas commercialisées, le prix de la prestation d'hébergement la plus couramment pratiquée, assortie de sa durée, est retenu ;

- **l'information selon laquelle un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, celle selon laquelle 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. »

« Sont affichées, de manière visible et lisible, au lieu de réception de la clientèle :

- les informations ci-dessus selon les modalités prévues;

- l'indication des heures d'arrivée et de départ et, le cas échéant, des suppléments appliqués en cas de départs tardifs.

En outre, l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées y est accessible. »

« Dans chaque chambre, est accessible l'information sur l'ensemble des prix des prestations fournies accessoirement aux nuitées ou séjours. Le consommateur y est informé des modalités de consultation de ces informations de manière claire, lisible et visible. »

Il peut être utile de rajouter des éléments si nécessaire.

Les clauses d'annulation et d'interruption de séjour

Un contrat doit être équilibré. Le loueur ne peut s'octroyer des conditions d'annulation favorables et en imposer de plus dures à son client.

Si l'annulation est à l'initiative du locataire

- en cas d'arrhes: perte des arrhes sauf clause contractuelle spécifique ;
- en cas d'acompte : paiement intégral en cas d'absence dans les 24 heures de la date d'arrivée...

Si l'annulation à l'initiative du loueur

- en cas d'arrhes : versement du double des arrhes versées ;
- en cas d'acompte : versement d'une indemnité similaire à celle du client.

Les arrhes

Les locations peuvent s'accompagner d'arrhes. Il n'existe pas de pourcentage légal pour les arrhes, mais seulement une pratique qui est le versement de deux ou trois nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine.

L'article 1950 du Code civil prévoit que "**chacun des contractants est maître de s'en départir, celui qui les a données, en les perdant, et celui qui les a reçues, en restituant le double.**"

Lorsqu'un paiement est effectué à la réservation sans stipulation particulière, il est considéré en tant qu'arrhes, y compris s'il s'agit du versement intégral.

En cas de contrat déséquilibré, les sommes versées sous le nom d'acompte peuvent être requalifiées d'arrhes.

Les acomptes

Les acomptes sont des avances sur le paiement du montant de la réservation. Contrairement aux arrhes, les acomptes ne sont pas indemnitaires. Il n'y a pas de rétractation possible pour le loueur ou le client. C'est le contrat qui s'applique sous réserve qu'il soit équilibré.

Le site internet

Sur le plan juridique, les règles d'annulation figurant sur le site internet ne valent pas grand chose. Ceci étant, mieux vaut rappeler les points importants.

Dans le cas des chambres d'hôtes, en l'absence de contrat et de conditions générales de vente acceptées par le client, **ce sont les règles hôtelières qui s'appliquent. Des conditions spécifiques ne peuvent pas lui être opposées**

Les centrales de réservation et les intermédiaires

Lors d'une réservation via une centrale, le plus souvent un contrat est noué et **ce sont les clauses indiquées sur le site de la centrale qui s'appliquent.**

Il faut donc vérifier que les clauses importantes apparaissent sur tous les outils utilisés (centrales de réservation en ligne, agences, channel manager...).

La force majeure

Selon l'article 1218 du Code civil, il y a force majeure **lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.**

On définit souvent la force majeure comme un événement à la fois imprévisible, irrésistible/insurmontable et extérieur aux personnes concernées.

Est généralement assimilé à une force majeure le fait du prince, décision de la puissance publique qui empêche l'exécution des contrats.

Et en période Covid

Ne sont normalement pas des cas de force majeure la maladie, l'accident, le décès, les intempéries l'hiver, le changement de dates de vacances... Ce sont les clauses d'annulation du contrat qui s'appliquent avec mise en œuvre de l'assurance annulation lorsqu'elle existe.

Peuvent être probablement considérés comme des cas de force majeure un embargo, une décision de fermeture administrative, une fermeture de frontières, une interdiction de voyages de loisirs, la fermeture du ciel aérien...

C'est la résolution du contrat sans dédommagement pour les frais qui en découlent : pas de remboursement de frais annexes, pas de dommages-intérêts...

Ceci étant, le loueur est en droit de conserver une partie des sommes si la prestation a été partiellement exécutée, par exemple en cas d'interruption de séjour, ou si un report du séjour est possible et accepté (émission d'un à-valoir). Le client peut refuser un report.

Les clauses abusives ou illicites

La Commission des clauses abusives a listé une liste de clauses abusives ou illicites dans le cas de la location saisonnière :

- clauses permettent au **professionnel de modifier unilatéralement le contrat après la conclusion de celui-ci**, notamment dans son objet ou dans ses conditions ;
- clauses qui prévoient qu'en cas de **débit du consommateur, pour quelque cause que ce soit, celui-ci sera débiteur de la totalité du loyer alors que le professionnel se réserve le droit de se dédire moyennant le seul remboursement de la somme versée par le consommateur, celui-ci n'ayant droit à aucune indemnité ;**
- clauses fixant des **délais trop brefs pour les réclamations des consommateurs relatives à l'état des lieux** ; que la spécificité des locations saisonnières exige certes que les réclamations soient faites dans un bref délai, mais que le délai de vingt-quatre heures figurant dans ces contrats est manifestement abusif ; que doivent être considérées comme abusives les clauses qui fixent, pour de telles réclamations, **un délai inférieur à trois jours ;**

- clauses exonérant le professionnel de toute responsabilité dans le cas où celui-ci ne délivrerait pas au locataire des locaux et des équipements conformes au contrat ;
- clauses qui prévoient la possibilité pour le loueur de faire effectuer des travaux dans les lieux loués durant le séjour du consommateur, quelles que soient l'importance et la durée de ces travaux sauf si elle vise le cas d'urgence manifeste ;
- clauses qui prévoient que les formalités de sortie sont effectuées unilatéralement par le professionnel, après le départ du locataire, sans réserver à celui-ci la possibilité d'obtenir un état des lieux contradictoire ;
- clauses qui prévoient que les réclamations du consommateur après la fin du séjour doivent être formées dans un délai extrêmement bref, le plus souvent huit jours.

La gestion des annulations et des interruptions de séjour

Méthodologie, recours, quelques exemples :

Le client a signé un contrat mais annule le séjour au-delà du délai prévu

Le client ne paye pas les arrhes ou ne renvoie pas le contrat

Le client annule ou ne se présente pas

Le client annule par téléphone, il ne veut pas confirmer par écrit

Le client envoie un justificatif médical pour demander le remboursement

Le client veut interrompre son séjour

Le client fait opposition à son chèque d'arrhes ou d'acompte

Le client fait opposition à un paiement par une carte bancaire

Le client part sans payer

Les autres litiges

D'autres difficultés peuvent être liées à des incidents liés au séjour - dégâts, casse, vol, accident, intoxication alimentaire en table d'hôtes... ou à des activités ou équipements annexes : location/prêt de vélos, piscine/bains à remous...

Le dépôt de garantie

Le versement d'un dépôt de garantie est facultatif. Il sert à couvrir des problèmes éventuels. Il peut être versé à la réservation ou à l'arrivée.

"Son montant et les modalités de son versement ne sont pas réglementés. Le montant est négociable et ne devrait pas excéder le montant du loyer. Le contrat précise le délai de remboursement de la caution." source DGCCRF.

Le reversement du dépôt de garantie doit être rapide, probablement dans le mois qui suit et certainement à moins de deux mois de la remise des clés. **Les retenues doivent être justifiées, par exemple par des factures ou des devis qui doivent être tenues à la disposition des clients.**

Méthodologie, recours, quelques exemples :

Les problèmes de ménage

Le problème de la panne ou de la casse

Le client est parti sans état des lieux de sortie

La question du vol

Le prêt ou la location de vélos

La piscine

Des suggestions

Rester positif : Lorsqu'un client fait part de son mécontentement, sortez la phrase magique. «Je suis sûr que nous allons trouver une solution» permet de désamorcer la situation. Cette déclaration marque à la fois l'attention et la bonne volonté.

Etre dans l'écoute et éviter l'affrontement : Regarder le client, hocher la tête et faire preuve d'empathie. Tant que vous ne maîtrisez pas parfaitement les tenants et les aboutissants mieux vaut rester dans l'empathie. Monter le ton ne va pas débloquer la situation. Au contraire ! Il vaut mieux abonder dans son sens, avec un «Je comprends».

Ne pas hésiter à présenter des excuses : Présenter des excuses si c'est justifié. Si vous êtes spontané, le client le croira.

Surveiller votre langage corporel : Eviter de croiser les bras, adoucir son visage surtout avec le masque ! Eviter d'être derrière un bureau ou une table, faire le tour et créer un cercle d'énergie positive.

Résoudre le problème en 24 heures : Si le client se plaint, c'est qu'il veut quelque chose : des excuses, un geste commercial.... Ne pas laisser pourrir la situation. Résoudre rapidement le problème est à l'avantage du loueur.

Les clauses de responsabilité et les assurances

Un règlement intérieur, des affichages ou des décharges permettent de rappeler les règles et de mettre en garde sur certains dangers.

Cela peut permettre d'atténuer la responsabilité du loueur. En cas d'accident et d'enquête, le procureur analyse la façon dont le loueur a vérifié que le consommateur était informée des dangers et des risques. Sur le plan des dommages et intérêts, cela ne charge pas grand chose, le loueur étant généralement considéré comme responsable des conséquences financières.

Le loueur de meublé de tourisme ou de chambres d'hôtes a intérêt à s'assurer car sa responsabilité peut être engagée.

La responsabilité civile est liée à un acte volontaire ou involontaire, à une action ou omission, au fait des choses et de ses animaux. Elle vise à réparer un dommage (intégrité physique, biens ou patrimoine de la victime).

La responsabilité pénale est le plus souvent le fait du Parquet qui décide ou non de poursuivre le loueur. Elle vise à sanctionner une infraction et un dépôt de plainte et constitution de partie civile.

Synthèse

L'ambiguïté est source de problème, de désappointement et de plaintes, beaucoup de litiges n'ont pas lieu quand tout est clair entre le loueur et son client. Les actions juridiques et judiciaires sont complexes, mieux vaut donc prévenir, informer que guérir. Lorsqu'un client fait part d'une difficulté, ne jamais la sous-estimer, faire preuve d'empathie et lui rappeler les règles à respecter avec diplomatie.

Point d'actualité

La mise en place du passe vaccinal

A compter du lundi 24 janvier, le passe vaccinal a remplacé le passe sanitaire. Il repose sur un schéma vaccinal complet, un certificat de rétablissement de moins de six mois ou un certificat de contre-indication à la vaccination. Les primo-vaccinés pourront bénéficier du passe vaccinal avant leur seconde dose sous réserve d'un test négatif puis de faire leurs rappels.

Les loueurs et exploitants dont l'établissement est soumis à l'obligation du passe pourront vérifier l'identité des titulaires à condition d'avoir un motif sérieux et sans pouvoir conserver ou réutiliser ces documents sous peine de sanctions pénales.

Le passe vaccinal est obligatoire pour les personnes travaillant dans les établissements soumis au passe vaccinal. Le passe vaccinal concerne toutes les personnes de plus de 16 ans, les 12/15 ans peuvent toujours présenter un passe sanitaire. Le passe vaccinal n'est pas obligatoire pour prendre un train sous réserve d'un motif impérieux d'ordre familial ou de santé et sous réserve de présenter un test négatif.

Un point sur les aides

Le 18 janvier, le gouvernement a annoncé la mise en place d'une **nouvelle aide au titre des mois de décembre et de janvier** pour les entreprises de moins de 250 salariés des secteurs les plus touchés (S1 ou S1 bis).

Les entreprises perdant plus de 30% de leur chiffre d'affaires par rapport à 2019 auront droit à une aide exceptionnelle au paiement des cotisations salariales d'un montant de 20% de leur masse salariale brute. Par ailleurs, les entreprises qui afficheront un recul de plus de 65% seront exonérées de charges patronales.

L'aide coûts fixes rebond est élargie à toutes les entreprises des secteurs les plus touchés (S1 ou S1 bis) dès lors qu'elles perdent 50% de leur chiffre d'affaires par rapport à 2019 au titre de décembre ou de janvier.

Les entreprises de moins de 50 salariés pourront bénéficier d'une prise en charge de 90 % des coûts fixes (70% pour les entreprises de plus de 50 salariés). Rappelons que la demande au titre de la période janvier/octobre 2021 doit être déposée avant le 31 janvier 2022.

Les entreprises des secteurs les plus touchés (S1 ou S1 bis) créées entre le 1er janvier 2019 et le 31 janvier 2021 peuvent bénéficier d'une aide coûts fixes dénommée «nouvelle entreprise rebond» au titre d'octobre 2021.

Le dossier est à déposer avant le 31 janvier 2022. La prolongation de l'aide « nouvelle entreprise rebond » n'a pas été annoncée.

Les entreprises des secteurs les plus touchés (S1 ou S1 bis) perdant plus de 65 % de leur chiffre d'affaires ou soumises à des restrictions sanitaires (interdiction des consommations debout...) peuvent bénéficier du dispositif de l'activité partielle sans reste à charge.

Questions/Réponses