ACCUEILLIR MAGAZINE
INTERVENTION DU 7 FEVRIER 2019

Gîtes et chambres d'hôtes
Bien rédiger son contrat, résoudre les litiges

Introduction

Les outils à la disposition du loueur

La rédaction du contrat de location

Les autres documents

En l'absence de contrat

La résolution des litiges et les recours

Questions/Réponses

Charles Lecointe, co-fondateur d'Accueillir Magazine
CKCL Conseil SARL 32 rue du Théâtre 75015 Paris
Tel : 01 48 00 99 28 - www.accueillir-magazine.com

© Accueillir Magazine CKCL Conseil - ne peut être reproduit sans autorisation –

Introduction

Les difficultés les plus fréquentes

Les outils à la disposition du loueur

Le contrat de location
Pour les meublés de tourisme, 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 ».
Dans le cas des locations en direct, le montant et les dates de versement de l'acompte et du solde sont libres. 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 cependant très souvent appliqués y compris pour la réservation en direct.

Pour les chambres d'hôtes, 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. Le loueur peut choisir de formaliser ce contrat par écrit et de le faire signer.

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

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.

Les retenues doivent être justifiées, par exemple par des factures ou des devis qui doivent être tenues à la disposition des clients.

Les arrhes
Les réservations de chambres d'hôtes 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.

La rédaction du contrat de location

Le contrat de location ou de réservation protège le loueur.

Les clauses à ne pas oublier

- les coordonnées du loueur : nom, prénom, adresse complète, courriel, téléphone (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 est obligatoire dans de nombreux cas

Un client non professionnel a la possibilité de saisir le médiateur de la consommation que le loueur professionnel doit indiquer dans son contrat. C'est le loueur qui règle les frais de la médiation.

D'autres clauses peuvent être utiles

Une description détaillée des prestations

Il faut placer le contrat clairement dans le cadre de la location saisonnière ou de la location de chambres d'hôtes, et ne pas hésiter à décrire précisément la prestation : location meublée…

Les conditions d'utilisation des lieux

La clause « Le client devra respecter le caractère paisible des lieux et en faire un usage conforme à leur destination » est insuffisante.

La capacité du gîte ou de la chambre d'hôtes

Les équipements sont prévus pour un nombre précis de personnes (adultes, enfants). La capacité doit respecter la déclaration en mairie. Attention au dépassement du seuil de 15 personnes dans un bâtiment qui pourrait être requalifié en ERP avec application notamment des normes incendie et accessibilité.

Les animaux

Le loueur peut refuser ou accepter les animaux ou limiter à un seul à la fois, il peut facturer un supplément ou demander un dépôt de garantie spécifique. Seul le chien guide d'aveugle ne peut être refusé, il a le droit d'accompagner son maître partout où il se rend, il a accès à toutes les parties ouvertes au public de la maison d'hôtes ou du gîte et à la chambre de son maître sans supplément de prix.

Les fumeurs/non-fumeurs

Les chambres d'hôtes et les gîtes/meublés de tourisme peuvent être fumeur/non-fumeur. Il faut le préciser clairement. Des dispositions particulières peuvent être rajoutées pour les cigarettes électroniques.

Les modes de règlement acceptés
Le loueur doit accepter les espèces. Il peut refuser des coupures élevées qui poseraient problème.
Le loueur doit accepter les chèques s'il est membre d'un organisme de gestion agréé mais peut le conditionner à la présentation d'une ou plusieurs pièces d'identité.
Le loueur peut accepter ou non les cartes bancaires mais peut le conditionner à la présentation d'une ou plusieurs pièces d'identité.
Les pré-autorisations bancaires peuvent être utiles pour les dépôts de garantie.
Le loueur peut accepter les chèques-vacances s'il est conventionné avec l'ANCV.
Le loueur peut accepter des paiements en ligne. Il y a les solutions VAD bancaires et des solutions sans contrat VAD.

Les conditions d'annulation
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.

L'exception : la force majeure est un événement à la fois imprévisible, irrésistible/insurmontable et extérieur aux personnes concernées. Elle implique le remboursement des sommes versées.

La responsabilité et les assurances
Le loueur de gîte ou 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).

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. »
Les 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

Les clauses abusives ou illicites
La commissions 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 dédit 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.

Les autres documents

L'état descriptif

L'état descriptif est obligatoire (contravention de 5e classe 1500 €). Il peut être intégré au contrat ou joint au contrat. Son contenu minimal est fixé par l'arrêté du 16 mai 1967.

Renseignements généraux
- Adresse du meublé
- Coordonnées du loueur ou du mandataire
- Date et type de construction
- Classement éventuel
- Nombre de pièces principales et superficie
- Jardin, parc, cour, garage, type de jouissance

Situation de l'immeuble dans la localité
- Distances mer, plage, gare, centre ville
- Exposition et vue des pièces principales
- Terrasses, balcons
- Inconvénients de voisinage (odeurs, bruit...)

Description de l'appartement ou du local
- Etat d'entretien
- Chauffage, électricité, eau chaude/froide, gaz...
- Superficie, mobilier, et nombre de fenêtres de chaque pièce principale
- Descriptif cuisine, salles d'eau et wc, superficie, équipements

Modalités et prix de location
- Prix, charges, paiement
- Dépôt de garantie

L'état des lieux

Il consiste en une visite contradictoire à l'entrée et à la sortie pour faire constater au locataire que tout est en bon état quand il entre dans les lieux et vérifier l'état quand il part. Il se signe à l'arrivée et au départ. 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. Ne pas penser que la limite de 24 heures est retenue par le juge.

En l'absence de contrat

Le site internet

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

Le site marchand doit comporter des mentions légales : nom/prénom de l'entrepreneur individuel, raison social, adresse et capital social de la société, RCS, numéro de TVA, responsable de la publication, adresse de l'hébergeur du site…
Si le site comporte un module de réservation en ligne, il faut vérifier les modalités de formation du contrat : identification, acceptation des clauses…. Si elles sont insuffisantes, dans le cas du meublé de tourisme, il faut envoyer le contrat écrit au client qui a réservé, même s'il a déjà payé en ligne. Même si c'est insuffisant, on peut mettre en ligne son contrat type pour preuve de bonne foi en cas de litige.

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

L'affichage des prix

En chambres d'hôtes, trois affichages des prix sont obligatoires comme dans le cas des hôtels ou des villages vacances. Les meublés de tourisme ne sont pas concernés.

L'arrêté du 18 décembre 2015 a modifié les règles.
« 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. »

Le règlement intérieur, les affichages et les décharges

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 client était informé 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.

La résolution des litiges et les recours

Nous allons réfléchir à quelques exemples.

Des problèmes liés aux réservations

Le client a signé un contrat mais annule le séjour au-delà du délai prévu
Conseil : dans un premier temps, passer par une simple relance rappelant que le contrat s'applique. En fonction de la réponse, envoyer une lettre recommandée avec AR mettant le client en demeure de régler. Dans un deuxième temps, saisir le tribunal d'une action en paiement (injonction de payer) ou passer par huissier de justice.

Le client ne paye pas les arrhes ou ne renvoie pas le contrat
Conseil : fixer des délais précis pour le paiement des arrhes ou le renvoi du contrat, faute de quoi le séjour est annulé, et préciser cet élément dans le contrat ou l'offre de séjour. Il faut confirmer les contrats à réception.

Le client annule ou ne se présente pas
Conseil : demander des arrhes pour les longs séjours en chambres d'hôtes, voire faire signer un contrat. Si la réservation est via une plate-forme, il faut indiquer ses conditions d'annulation. Il est possible de s'assurer contre les annulations de séjour.

Le client annule par téléphone, il ne veut pas confirmer par écrit
Conseil : Il faut être vigilant sur l'auteur de l'appel et vérifier qui a signé le contrat et payé l'acompte (cas des divorces ou des séparations qui se passent mal…). Lorsque la location est effectuée pour le bénéfice d'un tiers (location par une entreprise ou par des amis), il est prudent d'avoir les cordonnées du bénéficiaire et de l'en informer directement.

Le client envoie un justificatif médical pour demander le remboursement
Conseil : Au moment de la réservation, surtout en cas de longs séjours, il ne faut pas hésiter à conseiller à son client de s'assurer pour couvrir ce risque, voire souscrire une assurance annulation spécifique en tant que loueur.

Le client veut interrompre son séjour
Conseil : Les règles en matière d'interruption de séjour doivent être clairement indiquées et affichées. Comme pour les gîtes, il est possible de demander le paiement des chambres d'hôtes en début de séjour. Dans ce cas, mieux vaut cependant prévenir ses clients à l'avance.

Le client fait opposition à son chèque d'arrhes ou d'acompte
Conseil : Encaisser les chèques rapidement à réception et le préciser au client.

Le client fait opposition à un paiement par une carte bancaire
Conseil : le fonctionnement de la pré-autorisation doit être détaillé dans le contrat.

Le client part sans payer
Conseil : faire payer ses clients toutes les semaines et les prévenir à l'avance.

Les incidents liés au séjour

Les problèmes de ménage
Conseil : Cela se constate à l'état des lieux de sortie. Au départ, lave-vaisselle et four sont de bons indicateurs de saleté.

Le problème de la panne (sanibroyeur…) ou de la casse
Conseil : Vérifier les équipements chers comme la couverture piscine et les plus fragiles comme le broyeur des WC. S'agissant de l'encaissement du dépôt de garantie, la procédure à suivre consiste à envoyer une lettre recommandée avec AR au client, lui précisant que, conformément à la réglementation applicable, on a procédé à l'encaissement.

Le client est parti sans état des lieux de sortie
Conseil : constater par lettre AR du jour avec photo prise avec journal daté présent sur photo (se constituer preuve). Si la somme en jeu est très conséquente, faire venir rapidement un huissier.

Le client ne veut pas payer les sommes dues
Conseil : effectuer une relance par mail, par téléphone ou par courrier. La simple relance permet de rappeler qu'en cas d'annulation le contrat prévoit un solde à payer et de demander d'effectuer le paiement. Elle a peu de chances d'aboutir. L'envoi d'une mise en demeure par lettre avec avis de réception est probablement plus efficace en raison de son formalisme.

La question du vol
Conseil : Pour limiter sa responsabilité en cas de vol, il faut laisser au client le moyen de fermer chambre d'hôtes ou gîte à clé, à défaut, le loueur sera pleinement responsable. Il peut être utile de s'assurer contre le vol puisque la responsabilité du loueur peut être engagée.

Les équipements et activités annexes

Le prêt ou la location de vélos
Notre conseil : un contrat de location ou de prêt est nécessaire. Le versement d'un dépôt de garantie peut être utile.

La piscine
Notre conseil : les systèmes de sécurité sont obligatoires. Des affichages sont nécessaires (baignade sous la responsabilité des clients, absence de maître nageur, profondeur du bassin…)

Le bains à remous, le sauna et les équipements de bien-être
Notre conseil : Les affichages sont indispensables (douche obligatoire, problèmes de peau, interdiction aux mineurs…)

Questions/Réponses