

Ma location de vacances n'est pas conforme à sa description, que faire ?

Vous avez réservé une location de vacances qui ne correspond pas à l'annonce ? Le confort promis est absent, l'environnement est bruyant, ou les équipements ne sont pas à la hauteur ? Découvrez comment réagir efficacement.

Dans quel cas peut-on considérer que la location de vacances n'est pas conforme à son descriptif ?

On peut considérer qu'une location de vacances n'est pas conforme au descriptif dans plusieurs cas spécifiques. Voici quelques exemples courants :

- 1) Équipements** : Les équipements essentiels mentionnés (comme la climatisation, le Wi-Fi, la piscine, les appareils électroménagers, ...) ne sont pas présents ou ne fonctionnent pas correctement.
- 2) Propreté** : Le logement est sale ou en mauvais état, contrairement à ce qui était annoncé (présence de moisissures, literie en mauvais état, ...).
- 3) Taille et disposition de l'hébergement** : La taille du logement (nombre de chambres, superficie) est inférieure à celle indiquée dans le contrat. La disposition des pièces est différente de ce qui était annoncé (par exemple, une chambre indiquée comme isolée se révèle être un simple coin dans le salon).
- 4) Emplacement** : L'emplacement ne correspond pas à ce qui était prévu (par exemple, une vue sur la mer promise qui n'existe pas, ou un emplacement prétendument calme situé en réalité près d'une route bruyante ou en pleine zone de construction).
- 5) Sécurité** : L'hébergement présente des risques pour la sécurité non mentionnés dans le contrat (problèmes électriques, absence de détecteurs de fumée, escaliers dangereux, ...).
- 6) Accès et services à proximité** : Les services et commodités annoncés (comme la proximité de transports publics, commerces, plages, ...) sont beaucoup plus éloignés que ce qui était stipulé.
- 7) Conditions spécifiques non respectées** : Toute condition spécifique mentionnée (comme l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, la présence d'un espace de stationnement privé, ...) n'est pas respectée.

Si une ou plusieurs de ces conditions ne sont pas respectées, il est possible de considérer que la location de vacances n'est pas conforme au descriptif du contrat, et vous pouvez alors demander une compensation ou rechercher une solution alternative.

À savoir

Un état des lieux d'entrée n'est pas obligatoire mais reste toutefois vivement recommandé. L'état des lieux doit être réalisé par écrit et un exemplaire doit vous être remis. Il doit mentionner tous les éléments qui vous paraissent insatisfaisants et qui ne correspondent pas à la description de la location saisonnière.

Quelles sont les solutions et recours possibles ?

Vous engagez une démarche à l'amiable avec le propriétaire pour trouver une solution

Vous pouvez commencer par aborder le sujet lors de l'état des lieux. Si la réalisation d'un état des lieux d'entrée n'était pas prévue, vous pouvez demander à ce qu'il soit organisé.

Si cela est justifiable, vous pouvez demander au propriétaire ou à l'agence une compensation financière, tel qu'un remboursement partiel ou total du coût de la location par exemple.

S'il vous manque un équipement du logement qui est dans le descriptif du contrat, vous pouvez demander qu'il vous soit fourni.

Si votre demande est refusée, vous pouvez faire part de vos remarques en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception au propriétaire ou l'agence immobilière.

Pour demander un dédommagement, il est indispensable de prouver que l'état du logement n'est pas en conformité avec sa description (attention, les simples photos prises par le locataire ne sont pas considérées comme une preuve suffisante).

Si vous n'arrivez pas à régler la situation seul, des solutions existent.

Vous pouvez vous adresser à des organismes et des acteurs locaux

Contactez les différents organismes du lieu de votre location de vacances :

- l'office de tourisme
- l'agence immobilière si vous avez loué par ce biais
- l'ADIL la plus proche
- un conciliateur de justice

À savoir

Vous avez loué votre location saisonnière sur un site internet ? La plupart d'entre eux permettent aux locataires de formuler une réclamation. Il faudra motiver votre demande avec des preuves, notamment avec des photos.

En cas de litige, vous pouvez saisir le tribunal judiciaire

Dans le cas où vous n'auriez pas réussi à trouver un compromis avec le loueur, vous pouvez saisir le tribunal.



Tout savoir sur les locations de vacances

La location saisonnière rime avec vacances et tranquillité.

Vous recherchez une location pour vos vacances ?
Vous proposez une location de vacances ?
Informez-vous !



Un contrat de location de vacances, pour quoi faire ?

Pour toute location de vacances, le **contrat de location** est impératif.

Réalisé obligatoirement **par écrit** (qui peut prendre la forme d'un contrat ou d'un échange postal), il unit les deux parties pendant le séjour et présente leurs droits et obligations.

Il inclut des éléments comme :

-  La durée
-  L'identité des signataires
-  Les infos sur le logement
-  Le prix de la location

En cas de non-conformité, il faut réagir rapidement. Contactez votre bailleur : vous pourrez peut-être trouver un arrangement à l'amiable.

Si aucun accord n'est trouvé, d'autres étapes peuvent être envisagées :

 Le recours à des organismes et acteurs locaux

 La saisine du tribunal judiciaire

Que faire si le logement n'est pas conforme à la description ?

Obligations et responsabilités

Le locataire

- Payer le **dépôt de garantie** et les **arrhes** ou l'**acompte** requis par le bailleur
- Respecter les lieux et restituer le bien qui doit être conforme à l'état des lieux d'entrée
- Prendre en charge les dégradations causées
- Le locataire peut demander une attestation de responsabilité civile villégiature

Le bailleur

- Vérifier que le règlement de la copropriété l'autorise (si le logement est situé en copropriété)
- Déclarer la location de vacances en mairie dans le cadre d'une résidence secondaire
- Intervenir en cas de plainte des voisins pour nuisance (sonores...)
- S'assurer que la description du logement dans le contrat correspond à son état actuel
- S'inscrire au répertoire Sirène de l'Insee

Dépôt de garantie, assurance, procédure amiable ou judiciaire : le **propriétaire** peut recourir à différentes solutions pour réparer le préjudice occasionné.



Un accident



Dégradation malveillante



Vol

Que faire en cas de dégradations ?

anil
Agence Nationale pour l'Information sur le Logement

Des questions ?
Contactez l'ADIL la plus proche de chez vous !

Dépôt de garantie, arrhes, acompte : mode d'emploi

Le dépôt de garantie, les arrhes et l'acompte sont trois types de sommes versées au propriétaire en amont de la location saisonnière.

- **Les arrhes** sont payées en avance par le locataire. En cas de désistement du propriétaire, celui-ci devra rembourser au locataire le double des arrhes versées. Si c'est le locataire, il renonce au remboursement de ses arrhes.
- **L'acompte** engage les deux parties. En cas d'annulation, des dommages-intérêts sont dus par la personne qui annule, sous réserve des dispositions du contrat.
- **Le dépôt de garantie** peut être demandé par le propriétaire. Le montant doit être indiqué dans le contrat avec les conditions de restitution à l'issue de la location. Il s'agit souvent d'un chèque à remettre lors de l'état des lieux d'entrée.