

Comment fonctionne notre Site

A qui s'adresse notre Site ?

1- Je suis Propriétaire ? Particulier ou professionnel ? Vacancier ?

Notre Site s'adresse :

- aux Propriétaires offrant leur propriété à la location pour une courte durée.
- aux Vacanciers à la recherche d'une propriété disponible à la location pour un court séjour.

2- En quoi consiste l'offre proposée par notre Site ?

Sur notre Site, les Vacanciers peuvent consulter des annonces de locations publiées par des Propriétaires.

Le service offert par notre Site a pour objet de rendre visible et accessible aux Vacanciers les annonces publiées par les Propriétaires. Les annonces publiées ne sont cependant pas exhaustives.

En outre, il est offert la possibilité d'une réservation et d'un paiement en ligne, faisant ainsi intervenir des prestataires de paiement tiers responsables de la transaction.

Les annonces sur le Site sont régulièrement mises à jour par les Propriétaires

3- Quels sont mes droits et mes obligations lorsque j'utilise le Site...

i. Je réserve une location proposée par un Propriétaire non professionnel

- La location n'est pas soumise au droit de la consommation.
- Je ne dispose pas de la garantie légale de conformité des biens mentionnée aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation et les dispositions des articles 1641 et suivants du code civil concernant la garantie des défauts de la chose vendue ne s'appliquent pas.
- Je suis lié par le contrat de location et dois en respecter les termes.
- Je dois aussi respecter la réglementation française applicable à la location saisonnière. Plus d'informations disponibles [ici](#).

ii. Je réserve une location proposée par un Propriétaire professionnel

- Je bénéficie de la protection du droit de la consommation.
- Je dois respecter la réglementation française applicable à la location saisonnière. Plus d'informations disponibles [ici](#).
- Je ne dispose pas de la garantie légale de conformité des biens mentionnée aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation et les dispositions des articles 1641 et suivants du code

civil concernant la garantie des défauts de la chose vendue ne s'appliquent pas.

- Je suis également lié par le contrat de location.

b. ...en tant que Propriétaire ?

Les Propriétaires doivent se conformer à toutes les lois, règles, et réglementations applicables à leur annonce de location de vacances et à l'exercice de leurs activités, notamment, à l'ensemble des lois, règles, règlements ou autres exigences relatives à la fiscalité, aux cartes de crédit, à la sécurité des données, aux données et à la confidentialité, aux autorisations et licences diverses, aux exigences de santé et de sécurité, à l'ensemble des dispositions en matière de non-discrimination, de logement, de bail et toutes autres dispositions qui seraient susceptibles de s'appliquer à leur propriété.

En tant que Propriétaire, vous devrez respecter vos obligations en termes de déclaration et d'enregistrement (voir [Page Propriétaire Responsable](#)), ainsi que vos obligations sociales et fiscales applicables aux revenus perçus par l'intermédiaire du Site (voir [Page Propriétaire Responsable](#)).

Si le Propriétaire est un professionnel de l'immobilier, il est tenu à l'égard du Vacancier du respect de ses obligations au titre du Code de la consommation.

En tant que Propriétaire, je suis également lié par le contrat de location.

Pour en savoir plus sur les obligations du Propriétaire à l'occasion de la location d'un meublé de tourisme, [cliquez ici](#).

4- En tant que Propriétaire, quelle information dois-je délivrer aux Vacanciers avant la réservation ?

Si vous êtes un professionnel de l'immobilier, vous avez l'obligation de communiquer des informations requises par le droit français de la consommation, dont notamment les articles L. 221-5 et L. 221-6 du Code de la consommation, et par toute réglementation spécifique à votre activité de professionnel de l'immobilier. Il vous est réservé sur notre Site un espace vous permettant d'afficher ces informations.

Si vous êtes un particulier, le contrat de location avec un Vacancier est conclu entre deux consommateurs. En conséquence, vous devez indiquer dans votre annonce si le droit de rétractation et les garanties légales de conformité sont exclues, et renvoyer vers les dispositions des articles [L. 217-4](#) et suivants du code de la consommation, et aux articles 1641 et suivants du [code civil](#). Une information loyale et claire sur la propriété et les conditions de locations est néanmoins recommandée afin d'éviter les litiges.

5- Dans quels cas puis-je être requalifié de particulier en professionnel ?

Il est possible qu'en raison de votre activité de location, vous puissiez être considéré comme un « professionnel » - et non plus comme un « particulier » - si certains critères sont remplis, notamment la régularité de votre activité, son caractère lucratif, l'intention d'exercer une activité professionnelle etc.

Il est par exemple possible que la qualité de professionnel soit reconnue si la location ou la mise en location d'une propriété sur le Site s'inscrit dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole.

Nous vous recommandons de consulter la page d'information de l'administration et de vous adresser à votre service des impôts afin de connaître le régime qui vous est applicable.

Nous attirons votre attention sur le fait que la requalification en statut de professionnel entraîne de nombreuses conséquences, en particulier sur le plan social et fiscal (nous vous renvoyons à cet effet à la section relative au régime fiscal et social applicable en matière de location saisonnière), et vous pourriez être soumis à des réglementations particulières (par exemple, au regard du droit de la consommation). Cette requalification est appréciée par l'administration au cas par cas.

En application de l'article L. 132-2 du code de la consommation, vous encourez notamment une peine d'emprisonnement de 2 ans et une amende de 300 000 euros lorsque vous vous présentez comme un consommateur ou non professionnel alors que vous agissez en réalité en tant que professionnel.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la page du site officiel Service-Public.fr « Quelle réglementation s'applique aux locations de vacances entre particuliers ».

Quels sont les critères de fonctionnement de notre Site ?

1- Comment les annonces sont-elles classées sur notre Site ?

En tant que vacancier effectuant une recherche sur notre site, vous disposez de nombreuses options pour vous aider à trouver la propriété idéale.

Les paramètres de tri en haut de la page vous permettent de classer les résultats de recherche en fonction de vos préférences, telles que le prix, la note d'appréciations et d'autres critères. Si vous avez sélectionné l'option « Prix décroissant », le prix le plus élevé sera affiché en premier.

Si aucune option de tri n'est sélectionnée, nous vous montrerons les résultats de la recherche selon les critères suivants:

Le classement des résultats de recherche peut varier selon les préférences des vacanciers, les filtres choisis, ainsi que le « classement par défaut », qui correspond aux caractéristiques des propriétés et à la qualité de l'expérience vacancier proposée. Le « classement par défaut » est le paramètre principal qui affecte le classement des annonces étant le plus représentatif du comportement des utilisateurs sur notre plateforme. Les caractéristiques d'une propriété sont évaluées selon plusieurs critères, tels que les appréciations et évaluations des vacanciers, les équipements proposés et l'emplacement de la location. La qualité de l'expérience est basée sur plusieurs critères tels que l'exactitude du calendrier, les délais de réponse, le taux d'acceptation des réservations, la cohérence des prix, l'expérience de qualité du séjour et d'autres facteurs qu'Abritel juge importants pour l'expérience utilisateur de temps à autre. La position d'une annonce dans les résultats de recherche peut aussi être affectée par la participation au programme Boost, qui permet à certains hôtes d'utiliser des « Points Bonus », attribués dans le cadre du programme, pour améliorer la position de leur annonce dans les résultats de recherche. Certaines nouvelles annonces peuvent aussi être affichées par un positionnement spécifique sur la première page. Abritel se réserve le droit d'appliquer automatiquement divers algorithmes de

recherche ou d'utiliser des méthodes permettant d'optimiser le positionnement afin d'améliorer l'expérience du vacancier en particulier ou l'ensemble de la plateforme en général. Les résultats de recherche peuvent également apparaître sur l'application mobile Abrisel dans un ordre différent de celui qui figure sur le site Web. Afin d'optimiser l'expérience de recherche et d'améliorer le classement par défaut, Abrisel se réserve le droit d'effectuer occasionnellement des tests qui seront de durée limitée mais pourraient modifier la manière dont les annonces sont affichées, ainsi que les résultats de recherche.

2- Quelles sont les modalités de référencement, déréférencement d'une annonce ?

Pour être référencé, un Propriétaire doit respecter un certain nombre d'obligations dont celle de fournir des informations exactes et fiables sur la location.

Conformément à nos conditions générales, si HomeAway identifie l'existence d'un des comportements suivants :

(a) Non-respect par une annonce ou tout autre contenu associé à un Propriétaire des Conditions de validation des Appréciations, de la loi, de la réglementation applicable ou des droits de toute personne physique ou morale, (b) Publication par le Propriétaire d'un contenu inapproprié ou résultant d'une mauvaise utilisation du Site par un Propriétaire, (c) Publication d'une annonce d'un Propriétaire ou exécution par le Propriétaire de pratiques locatives inacceptables ou déloyales (par exemple, notamment, si un Propriétaire effectue une double réservation pour une même propriété à différents Vacanciers pour la même date, ou si un Propriétaire, alors que la réservation en ligne est activée sur son annonce, refuse une réservation alors que la location est disponible ou annule des réservations qu'il a précédemment acceptées, ou commet des actions pouvant être qualifiées de déloyales ou impropres selon les usages de l'industrie de la location touristique), (d) Non-respect par le Propriétaire des conditions générales d'utilisation Propriétaires (y compris, pour éviter tout incident, toute violation de la clause 12 « Droits et obligations du Propriétaire » ou de la clause 13 « Interdictions ») ou de toute autre obligation envers HomeAway, ses sociétés affiliées ou les Vacanciers, (e) Un Propriétaire est ou a été offensant ou s'est comporté de manière abusive envers un quelconque employé ou représentant d'HomeAway, (f) Utilisation par un Propriétaire d'une fausse identité, (g) Utilisation frauduleuse ou abusive par le Propriétaire des systèmes ou plateformes de communication d'HomeAway, ou d'une de ses sociétés affiliées, (h) Un quelconque comportement similaire qui se serait produit envers un affilié d'HomeAway,

alors toute annonce concernée voire toutes les annonces associées au Propriétaire concerné (incluant tout service payant supplémentaire sur ces annonces) peuvent faire l'objet d'une (i) suspension ou d'une (ii) résiliation.

En plus de son droit de résiliation de l'abonnement ou de la formule souscrite par le Propriétaire, dans les conditions décrites ci-dessus, HomeAway se réserve le droit de répondre à toute violation des conditions générales d'utilisation Propriétaires ou à toute utilisation abusive du Site, notamment en limitant au Propriétaire son utilisation du Site, en retirant l'annonce des résultats de recherche ou en impactant d'une quelconque manière les résultats de recherche de l'annonce, en affichant la mention « indisponible » sur le profil du Propriétaire, et en retirant ou en modifiant toute information se révélant fausse ou trompeuse.

Pour plus d'informations, veuillez consulter nos [conditions générales d'utilisation](#)

[Propriétaires](#) ainsi que nos [conditions générales d'utilisation Vacanciers](#).

3- Que dois-je payer pour l'utilisation du Site ?

a) Si je suis Propriétaire

- J'ai souscrit à un abonnement annuel unique : je paye le prix de mon abonnement annuel, à hauteur de 249 euros TTC, afin que mon annonce figure pendant une année sur le Site.
- J'ai choisi la formule à la commission : je paie une commission de 8% HT (taux de TVA applicable, au moment de la réservation, dans le pays de facturation du Propriétaire) sur le montant de la location payée par le Vacancier pour chaque réservation confirmée.

b) Si je suis Vacancier

- Je navigue gratuitement sur le Site pour la recherche de ma location.
- Une fois ma location trouvée, je paie, lorsque je valide en ligne ma réservation, le montant de la location et éventuels frais annexes (frais de ménage, etc.) au Propriétaire auxquels s'ajoutent les frais de services qui seront perçus par HomeAway pour la gestion du Site et les fonctionnalités attachées.

Pour plus d'informations, veuillez consulter nos [conditions générales d'utilisation Propriétaires](#) ainsi que nos [conditions générales d'utilisation Vacanciers](#).

4- Quels sont les moyens de paiement que je peux utiliser sur le Site ?

- Pour le Propriétaire : le paiement du montant de l'abonnement annuel peut s'effectuer par prélèvement automatique, virement, chèque ou carte bancaire, ou tout autre mode de paiement autorisé au préalable.
- Pour le Vacancier : les moyens de paiement acceptés par le Propriétaire pour la réservation d'une location de vacances sont affichés sur chaque annonce. Lorsque le Vacancier réserve en ligne une location de vacances affichée sur le Site, il paye les frais de service par carte bancaire.

5- Comment puis-je payer en ligne ?

Les paiements en ligne effectués par les Vacanciers en vue de leur réservation (à l'exception des frais de service) sont traités par un prestataire de paiement tiers. Ces paiements sont donc soumis aux conditions générales et politique de confidentialité de ce prestataire.

Notre Site n'est pas un intermédiaire des paiements effectués par les Vacanciers dans ce cadre.

6- Est-ce que je bénéficie d'une assurance ?

A l'exception de l'assurance responsabilité au bénéfice des Propriétaires pour les réservations effectuées en ligne, notre Site ne fournit aucune protection en responsabilité civile aux utilisateurs, qu'ils soient Propriétaires ou Vacanciers, et ce même si un utilisateur a contracté une police d'assurance auprès de l'un de nos prestataires tiers. Les utilisateurs sont par conséquent seuls responsables de contracter une police d'assurance suffisante pour protéger leurs locations de vacances, leurs locataires ou leur voyage, selon le cas. Les Propriétaires attestent avoir

contracté, ou conviennent de contracter avant l'arrivée de leur premier Vacancier, une police d'assurance appropriée et suffisante pour couvrir les locations de vacances qu'ils ont publiées sur notre Site, et ils conserveront une telle assurance adéquate jusqu'à la date de départ de tout Vacancier ayant effectué sa réservation sur le Site.

Nous vous invitons à contacter votre compagnie d'assurances habituelle afin de connaître les détails de couverture de votre police d'assurances et vérifier que l'usage que vous envisagez (mise en location de votre bien, réservation d'une location de vacances) entre dans le champ des contrats d'assurance auxquels vous avez déjà éventuellement souscrit.

Côté vacancier, notre partenaire Europ Assistance propose une « Assurance Location Tranquillité ». [Cliquez ici](#) pour plus d'informations.

7-Quelle est la procédure à suivre en cas de litige...

a) ...avec un Propriétaire / avec un Vacancier ?

En cas de litige vous opposant à un Propriétaire / à un Vacancier, nous vous recommandons en premier lieu de prendre contact avec ce Propriétaire / Vacancier afin de rechercher une solution amiable à la difficulté qui vous oppose.

Si le Propriétaire est un professionnel de l'immobilier, il vous est possible de saisir le Médiateur de la consommation. Plus d'information [disponible ici](#).

b) ...avec HomeAway?

En cas de litige, sachez que conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, notre entreprise adhère au service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), dont les coordonnées sont les suivantes : BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de notre entreprise, le service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, [cliquer ici](#).

Il vous est également possible de saisir le Médiateur de la consommation. Plus d'information [disponible ici](#).

Vous trouverez également ci-après le lien vers le site édité par l'Union Européenne afin de faciliter le règlement en ligne des litiges impliquant des consommateurs : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Vous pouvez également vous adresser aux juridictions compétentes en vertu du droit en vigueur

Nous vous invitons à contacter votre compagnie d'assurances habituelle afin de connaître les détails de couverture de votre police d'assurances et vérifier que l'usage que vous envisagez (mise en location de votre bien, réservation d'une location de vacances) entre dans le champ des contrats d'assurance auxquels vous avez déjà éventuellement souscrit.

Côté vacancier, notre partenaire Europ Assistance propose une « Assurance Location Tranquillité ». [Cliquez ici](#) pour plus d'informations.

8- Comment puis-je contacter HomeAway en cas de question ?

Pour nous contacter, veuillez vous rendre [sur cette page](#).