

Confiance et Sécurité

Abritel® est une communauté mondiale fondée sur la confiance et la tolérance. En vue d'offrir l'expérience la plus sûre et sécurisée possible aux vacanciers, aux propriétaires et aux gérants immobiliers qui finalisent des transactions sur notre plateforme, nous mettons en œuvre des mesures pour tenter de détecter et retirer les annonces frauduleuses, nous proposons un système de paiement sécurisé répondant à la norme PCI DSS et nous offrons une Garantie Réservation en toute Confiance aux utilisateurs qui réservent et payent via notre plateforme. Nous sommes là pour vous assister, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dès que vous avez une question ou besoin d'aide.

[Accueil](#) | [Vacanciers](#) | [Propriétaires](#)

Confiance

Évaluation des vacanciers

Les propriétaires ont la possibilité d'évaluer les vacanciers qui réservent leur location via Abritel®, selon des critères tels que la propreté, la communication et le respect du règlement intérieur. Lisez les commentaires laissés à propos des vacanciers pour en savoir plus sur eux avant d'accepter une demande de réservation. Ces appréciations s'affichent lorsqu'un vacancier soumet une demande de réservation en ligne.

Règlement intérieur

Définissez des règles pour que les vacanciers sachent ce qui est autorisé ou non dans votre propriété. Ce règlement peut indiquer, par exemple, les heures de calme, si les fêtes ou événements sont autorisés, ou un nombre d'occupants maximum. Les vacanciers devront accepter votre règlement avant de réserver leur séjour.

Signaler un abus

Si un vacancier s'est comporté de manière inappropriée ou vous a donné un sentiment d'insécurité, Abritel® mènera une enquête pour déterminer si nos règles de conduite ont bien été respectées. [Contactez-nous](#) si vous avez besoin d'assistance ou souhaitez déposer une plainte. En cas d'urgence, contactez immédiatement les autorités compétentes.

Protection des données

Paielements en ligne sécurisés

Nous avons recours à des systèmes de pointe pour détecter et prévenir les paiements frauduleux par carte bancaire, ainsi que pour protéger les paiements entre vacanciers et propriétaires réalisés sur notre plateforme. Sur la plateforme Abritel®, les propriétaires et les vacanciers peuvent effectuer leurs transactions par carte bancaire en toute sécurité, car nos systèmes et notre infrastructure répondent aux exigences rigoureuses de la norme PCI DSS réduisant les

risques de paiement frauduleux.

Assurance Responsabilité

L'Assurance Responsabilité d'1 million d'euros délivrée par notre prestataire, la société Generali Global Assistance, offre aux propriétaires une couverture à hauteur de 800 000 € en cas de dommages causés aux tiers pour tous les séjours réglés en ligne sur Abritel®, sans frais supplémentaires. Si vous n'avez pas d'assurance responsabilité, cette [Assurance Responsabilité](#) est votre première protection en cas de réclamation d'un vacancier. Si vous avez déjà une assurance responsabilité, cette Assurance Responsabilité vous garantit une couverture supplémentaire.

Messagerie sécurisée

Veillez à toujours employer la messagerie sécurisée d'Abritel® pour communiquer avec les vacanciers. Cette messagerie vous protège, vous comme les vacanciers, contre le phishing et le vol d'identité.

Accès à la propriété

Pour la sécurité et la protection des vacanciers, nous recommandons aux hôtes d'adopter les bonnes pratiques du secteur en ce qui concerne l'accès à la propriété par les vacanciers. Lorsque vous donnez le code d'accès ou la clé aux vacanciers, veuillez le faire de manière sécurisée, en utilisant par exemple une boîte à clés numérique à code unique ou un service sécurisé de conciergerie à la réception. Si vous utilisez un code, nous vous conseillons de le changer après chaque départ. Selon la politique d'Abritel, les hôtes ne doivent pas laisser les clés dans un endroit public où le propriétaire, le gérant immobilier ou le personnel n'est pas présent. Nous interdisons de laisser les clés avec toute personne qui n'est pas associée à la propriété ou dans un endroit autre que la location de vacances ou la conciergerie. Tout hôte qui enfreint cette politique pourrait se voir retiré de notre plateforme.

Assistance

Assistance Client et Rubrique d'aide

Le Service Client d'Abritel® est à votre disposition 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, via un chat en ligne, par e-mail ou encore par téléphone. Pour obtenir de l'aide, rendez-vous sur notre [Portail d'aide](#).

Soutien à la location de vacances

Abritel® a constitué une équipe chargée de sensibiliser les autorités locales au sujet de la location courte durée, afin que des réglementations justes et efficaces puissent être mises en place.

Louer de façon responsable

Nous conseillons aux propriétaires de respecter les lois et réglementations locales, ainsi que leurs voisins et le quartier dans lequel se situe leur propriété. Notre communauté est fondée sur le respect et la tolérance, et nous attendons de tous nos membres qu'ils se comportent de manière

respectueuse.

Assistance en cas de catastrophe naturelle

En cas de catastrophe naturelle, notre Service Client peut vous aider à gérer votre annonce et votre calendrier, ainsi que les réservations des vacanciers qui ont été affectés pendant leur séjour. Pour obtenir de l'aide, rendez-vous sur notre [Portail d'aide](#).

Sécurité

Sécuriser la propriété

Nous vous conseillons de doter votre propriété d'équipements de sécurité de base, tels que des détecteurs de monoxyde de carbone, des extincteurs à usage domestique, des trousseaux de premiers secours, des serrures multipoints, des éclairages extérieurs et des informations à l'intention des vacanciers. Les détecteurs de fumée sont obligatoires, veuillez-vous renseigner auprès des autorités pour en savoir plus. Il est obligatoire de déclarer tout dispositif de surveillance. Tout obstacle dangereux empêchant l'évacuation en cas d'urgence est interdit. Nous aidons les propriétaires en leur fournissant des conseils de sécurité et des moyens d'informer les vacanciers au sujet des équipements de sécurité.

Véracité des données

Nous utilisons une technologie de pointe pour nous aider à prévenir et diminuer le risque de fraudes. Nous vérifions les adresses email de chaque utilisateur en lui demandant de la valider au moment de son inscription. Nous conseillons aux propriétaires de toujours consulter les profils des vacanciers et les évaluations qu'ils ont reçues.

Nettoyage de la propriété

Contribuez à assurer la sécurité des vacanciers en suivant les directives de nettoyage renforcé basées sur les recommandations de l'Organisation mondiale de la santé, du gouvernement et du ministère de la santé. Nous vous recommandons de mettre en œuvre ces directives avant chaque nouvelle réservation, de vérifier les règles imposées par les autorités locales et de faire savoir aux vacanciers, dans la description de votre annonce, les mesures de nettoyage que vous appliquez rigoureusement.

Politique d'intégration

Accessibilité

Nous vous encourageons à indiquer aux vacanciers tous les équipements d'accessibilité de votre propriété et à décrire votre propriété avec précision sur votre annonce.

Non-discrimination

Une place pour tout le monde, mais pas pour l'intolérance. Chez Abritel®, il n'y a pas de place

pour la discrimination. Tout le monde mérite d'être traité avec respect, une valeur fondamentale sur notre plateforme. Nous attendons donc de tous les membres de notre communauté qu'ils fassent preuve de respect et de tolérance les uns envers les autres lors de toute interaction et communication, en ligne ou hors ligne. Nous nous réservons le droit d'exclure de notre plateforme toute personne qui ne respecterait pas ces principes de conduite.

Abritel ne tolère aucun acte de discrimination fondé sur l'un des critères prévus à l'article 225-1 du code pénal, à l'article 2-3° de la loi n°2008-496 ou à l'article 1er alinéa 3 de la loi n°89-462 telle que modifiée par la loi n°2014-366 - et notamment lié à la race, l'origine ethnique, la religion, la nationalité, le handicap, l'âge, le sexe, l'identité sexuelle ou l'orientation sexuelle -, de harcèlement ou de violence, et nous retirerons du Site tout Vacancier et / ou Propriétaire / Gestionnaire immobilier qui présenterait ou encouragerait un tel comportement. Abritel se réserve le droit d'appliquer cette politique sans préjudice des obligations de Abritel liées à son statut d'hébergeur tel que consacré à l'article 6.I.2 de la LCEN en raison de l'existence d'un risque pour la sécurité ou la propriété des Propriétaires ou des Vacanciers.