

CLASSIFICATION DES APPARTEMENTS DE VACANCES ET DES CHAMBRES D'HÔTES

20 juillet 2017

OFFRE D'APPARTEMENTS DE VACANCES SUR INTERNET CHECK-LIST

Si vous offrez votre/vos appartement(s) de vacances sur Internet, sachez qu'il y a quelques points respecter:

- Votre site web doit mentionner un «**Impressum**» indiquant le propriétaire du site web, son adresse (postale) et son adresse e-mail. Les titulaires d'un numéro d'identification des entreprises (IDE) doivent indiquer ce numéro. En cas d'inscription au registre du commerce, il convient de mentionner le registre du commerce compétent et le numéro du registre du commerce. Il en va de même en cas d'attribution d'un numéro de TVA. Ces informations instaurent une confiance supplémentaire. Pour les sites web orientés vers l'étranger, il est absolument impératif d'indiquer, le cas échéant, ces données. Il convient également de mentionner la personne responsable du contenu du site web.
- Vous devez aussi publier une **disposition relative à la protection des données**. Lorsqu'un visiteur consulte votre site web, certaines données le concernant sont régulièrement saisies et évaluées suivant certains critères. Dans votre déclaration sur la protection des données, vous devez donc indiquer quelles données sont saisies et évaluées et à quelles fins. Pour en savoir plus à ce sujet, veuillez visiter le site web du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, www.edoeb.admin.ch – Protection des données – Commerce électronique.
- Si votre site web permet de réserver un appartement de vacances, la disposition relative à la protection des données doit aussi indiquer comment ces données personnelles sont traitées.
- **Publicité par e-mail:** si vous souhaitez adresser une promotion par e-mail à vos (anciens) locataires (un publipostage de 30 e-mails et plus est considéré comme un envoi en masse [Philippe Barman, Jusletter 02.04.2007]), veuillez respecter les dispositions suivantes: l'envoi est possible sans autorisation expresse dès lors que la publicité porte sur des offres de location similaires en propre. Sur ces e-mails, vous devez désigner l'expéditeur de manière claire et univoque. Vous devez offrir la possibilité au destinataire de refuser toute publicité supplémentaire sans problème et gratuitement (par ex. via le lien correspondant inséré dans l'e-mail).
- Vous ne pouvez envoyer de la publicité par e-mail aux personnes intéressées n'ayant pas encore réservé que si ces dernières ont préalablement donné leur accord exprès, par ex. via une commande expresse ou un clic sur le champ correspondant du site web.

- **Réservations en ligne:** si votre appartement de vacances est réservable en ligne, vous devez accuser réception de la réservation du client juste après qu'il l'a réalisée. Il ne faut pas confondre cet accusé de réception avec la confirmation du contrat de bail. En effet, la confirmation du contrat de bail peut être adressée ultérieurement.
- Pour les réservations en ligne, vous devez fournir **un schéma indiquant chaque étape** menant à la réservation afin que le client puisse identifier l'étape impliquant l'acceptation définitive de la réservation. Vous devez aussi offrir au client la possibilité de vérifier et de corriger ses données avant l'envoi de sa réservation.
- Les **Conditions contractuelles générales** doivent être publiées sur le site web sous la forme d'un fichier PDF et le bouton à cliquer correspondant (lien) placé de manière bien visible. Le client doit pouvoir imprimer et télécharger les Conditions contractuelles. Pour toute réservation en ligne, il convient d'ajouter sur la «Page de réservation» (voir ci-après) devant le bouton «Réservation payante» la phrase suivante: «Ce sont les Conditions contractuelles générales du contrat de bail qui s'appliquent.» Et le client doit cliquer sur ce bouton pour accepter les conditions générales. Les «Conditions contractuelles générales du contrat de bail» doivent être accessibles sous forme de lien vers les CGV pour permettre au client de consulter, d'enregistrer et/ou d'imprimer ces conditions de location en un clic. La procédure est la même en cas de convention supplémentaire pour l'utilisation du WLAN.
- Si le contrat peut être conclu par Internet, par sa réservation le locataire émet une offre. En vertu des Conditions contractuelles types, le locataire est lié à son offre pendant cinq jours ouvrables. C'est-à-dire que le locataire doit accepter et confirmer sa réservation dans ce délai de 5 jours ouvrables (à défaut, le locataire en est dégagé).
- Le bouton à cliquer de réservation doit porter l'inscription «**Réservation valant engagement financier**», y compris sur les pages web réservées à la Suisse. Voir paragraphe suivant.
- **Clients étrangers:** si votre site web s'adresse aussi aux clients étrangers et autorise la réservation en ligne, vous devez apposer la mention «Réservation valant engagement financier» sur le bouton de réservation. Nous recommandons de n'utiliser que ce texte, cela en raison des dispositions applicables dans l'ensemble de l'UE. A défaut, l'engagement contractuel ne sera pas constitué.
- Si votre site web est «orienté à l'international», à savoir mentionne des prix en Euro, des informations d'accès depuis l'étranger, des textes en anglais ou des préfixes téléphoniques internationaux, veuillez demander conseil.
- En vertu de la Convention de Lugano spécifiant les compétences judiciaires en Europe et des dispositions strictes de l'UE relatives aux consommateurs, il est devenu plus compliqué de rédiger des annonces et des procédures de réservation correctes. C'est pourquoi il est important de conseiller le client.