

Politique de remboursement des Voyageurs Locataires CASAMORABEZA

La présente Politique de remboursement des Voyageurs Locataires **CASAMORABEZA** (la «Politique de remboursement des Voyageurs Locataires») s'applique aux Voyageurs Locataires qui ont réservé et réglé une location publiée par un Propriétaire sur le site Internet de **CASAMORABEZA** et qui ont déposé une Réclamation Légitime concernant un Problème relatif à la norme de qualité minimale tel que défini dans la présente Politique de remboursement des Voyageurs Locataires . La présente Politique fait partie intégrante des [Conditions de réservation](#) et utilise des termes commençant par une majuscule qui sont définis dans les [Conditions de réservation](#) ou dans les [Conditions générales](#).

1. Problème Relatif à la Charte de Qualité

Un « Problème Relatif à la Charte de Qualité» renvoie aux éléments suivants :

- (a)** le Propriétaire du logement a annulé la réservation à la dernière minute (annulation effectuée 7 jours ou moins avant la date d'arrivée relative à la réservation concernée) ou n'a pas permis au Voyageur Locataire d'accéder au logement (p. ex., en ne lui fournissant pas de clef ou de code d'accès) ; ou
- (b)** le logement ne correspond pas à la description faite sur le Site de façon substantielle, par exemple : (i) la taille du logement et/ou le nombre de chambres, de salles de bains, de cuisines ou d'autres pièces indiqués sont erronés ; (ii) le type de logement (chambre privée ou propriété entière) indiqué est erroné ; (iii) les commodités cochées ou les caractéristiques mentionnées dans la description du Logement ne sont pas fournies ou ne fonctionnent pas, comme, par exemple, les appareils électroménagers (réfrigérateur, four, etc.), le contenu de la salle de bains (douche/baignoire, etc.), le balcon, la piscine, le système électrique, le chauffage ou la climatisation ; ou (iv) l'emplacement du logement ne correspond pas (p. ex., rue ou proximité avec les monuments, les attractions, les plages ou d'autres points d'intérêt) ; ou
- (c)** à l'arrivée, le logement : (i) présente un problème général de propreté et d'hygiène ; (ii) présente des dangers sanitaires ou de sécurité dont on peut raisonnablement penser qu'ils pourront nuire au Voyageur Locataire pendant son séjour ; ou (iii) contient des animaux nuisibles ou domestiques non divulgués dans l'annonce

2. Exigences en matière de Réclamation Légitime

Seul un Voyageur Locataire peut déposer une réclamation et demander un remboursement. Une réclamation est considérée comme « Réclamation Légitime » si elle relève d'au moins un Problème Relatif à la Charte de qualité et si elle remplit chacune des conditions suivantes :

- (a)** le Voyageur Locataire doit déposer sa réclamation en utilisant le formulaire [Nous contacter](#), et en sélectionnant la rubrique « Assistance pendant le séjour », ou en appelant le + 336 81 30 15 37;
- (b)** le Voyageur Locataire doit indiquer clairement son numéro de réservation et/ou l'adresse e-mail fournie lors de la Réservation ;

(c) le Voyageur Locataire doit fournir des preuves à l'appui de sa réclamation, telles que des photographies ou des vidéos et, à notre demande, il doit nous fournir toutes les informations supplémentaires sur les circonstances dans lesquelles Problème Relatif à la Charte de Qualité s'est produit ;

(d) aucun des personnes accompagnant le Voyageur Locataire n'a causé, directement ou indirectement, le Problème Relatif à la Charte de Qualité, que ce soit par son action, son omission ou sa négligence ; et

(e) le Voyageur Locataire doit avoir déployé des efforts raisonnables pour tenter de remédier Problème Relatif à la Charte de Qualité en contactant directement le Propriétaire avant de formuler sa Réclamation.

(f) Si la Réclamation porte sur un Problème Relatif à la Charte de Qualité qui s'est produit 24 heures après l'arrivée, le Voyageur Locataire devra déposer sa Réclamation le plus tôt possible dans la mesure du raisonnable.

3. Politique de Remboursement Voyageurs Locataires

CASAMORABEZA pourra, à son entière discrétion :

(a) rembourser au Voyageur Locataire une partie ou l'intégralité du prix acquitté par le Voyageur Locataire par le biais du Site en fonction de la nature de sa Réclamation Légitime ;
ou

(b) faire son possible pour trouver et réserver un autre logement comparable (selon le jugement raisonnable de **CASAMORABEZA**) pour les nuitées restantes du séjour du Voyageur Locataire. Toutes les décisions prises par **CASAMORABEZA** eu égard à la présente Politique de Remboursement des Voyageurs Locataires, y compris, notamment, le montant du remboursement, seront définitives et exécutoires pour le Voyageur Locataire et le Propriétaire concernés, que ce soit en ce qui concerne leur relation mutuelle ou la relation de chacun d'entre eux avec **CASAMORABEZA**.

4. Responsabilités du Propriétaire et Remboursement du Voyageur Locataire

Les Propriétaires doivent savoir qu'ils ont la responsabilité de faire en sorte que les logements qu'ils offrent à la location sur le Site sont tels que décrits dans les annonces, remplissent les exigences en matière d'accès, de santé, de sécurité et de propreté, et ne posent pas de Problème Relatif à la Charte de Qualité au Voyageur Locataire. Pendant les 24 heures suivant l'arrivée d'un Voyageur Locataire, le Propriétaire doit rester à sa disposition ou prévoir qu'un tiers soit joignable afin de tenter de résoudre, de bonne foi, tout éventuel problème. La présente Politique de Remboursement des Voyageurs Locataires ne remet pas en cause les droits statutaires dont un Voyageur Locataire peut disposer relativement à sa relation avec le Propriétaire.

Les droits du Voyageur Locataire en vertu de la présente Politique de Remboursement des Voyageurs Locataires se substituent à la Politique d'Annulation choisie par le Propriétaire concerné.

Si vous êtes Propriétaire et que :

(a) **CASAMORABEZA** détermine qu'un Voyageur Locataire a subi un Problème Relatif à la Charte de Qualité lié au logement que vous avez mis en location sur le Site ; et

(b) que **CASAMORABEZA** décide soit de rembourser au Voyageur Locataire un montant pouvant aller jusqu'au prix total acquitté pour le logement par ledit Voyageur Locataire par le biais du Site ou de lui fournir une location de remplacement, vous acceptez que **CASAMORABEZA** puisse déduire ou réduire tous Frais Propriétaires vous étant dus par **CASAMORABEZA** à hauteur du montant payé ou engagé par **CASAMORABEZA**.

Si le Voyageur Locataire reste dans le logement affecté pendant tout ou partie de son séjour en dépit du Problème Relatif à la Charte de Qualité, le Voyageur Locataire recevra un remboursement qui sera déduit du montant des Tarif de la location qui vous sera versé en dernier ressort.

Si le Voyageur Locataire est relogé dans un autre logement, vous êtes susceptible de perdre tout ou partie des Tarif de la location afférents à la réservation et vous pouvez être responsable de tous les éventuels frais supplémentaires engagés par **CASAMORABEZA** pour reloger le Voyageur Locataire dans l'autre logement.

Si plus d'un Problème relatif à la charte de qualité se produit, **CASAMORABEZA** se réserve le droit de prendre des mesures supplémentaires. Ces mesures supplémentaires comprennent, notamment :

(a) la réduction la note de qualité de votre annonce concernant le logement affecté ;

(b) une note de 1 étoile pour l'annonce du logement concerné ; l'annulation des futures réservations ;

(c) la suppression de l'annonce ;

(d) la récupération des coûts engagés, y compris le temps administratif consacré à résoudre le(s) Problème(s) Relatif à la Charte de Qualité; et/ou

(e) la facturation d'une somme représentant 20 % des Tarif de la location visant à couvrir le coût de la gestion du Problème Relatif à la Charte de Qualité, somme dont le Propriétaire et **CASAMORABEZA** conviennent qu'elle représente une estimation raisonnable des frais de gestion susceptibles d'être engagés.

Si, en tant que Propriétaire, vous souhaitez contester une Réclamation Légitime ou fournir des détails sur des circonstances atténuantes, tels qu'un dommage au logement relevant d'une cause hors de votre contrôle (les « Circonstances Atténuantes »), vous devez en aviser **CASAMORABEZA** par écrit dans les plus brefs délais par le biais du Formulaire [Nous contacter](#) en sélectionnant la rubrique « Problème avec une Réservation » ou en appelant le + 336 81 30 15 37 afin de nous communiquer toutes les informations et preuves pertinentes telles que des photographies, des vidéos, des certificats et/ou des copies de correspondance à l'encontre de la Réclamation Légitime ou de nous décrire les Circonstances Atténuantes, étant entendu que vous aurez déployé tous les efforts raisonnables et sincères pour tenter de remédier au Problème relatif à la charte de qualité avec le Voyageur Locataire avant de contester la Réclamation Légitime ou d'invoquer les Circonstances Atténuantes.

Toutes les décisions de **CASAMORABEZA** eu égard à la présente Politique de Remboursement des Voyageurs Locataires, y compris, notamment, la validité d'une Réclamation Légitime, la validité des Circonstances Atténuantes et le montant devant être remboursé au Voyageur Locataire, seront définitives et exécutoires pour le Voyageur Locataire et pour le Propriétaire concernés, que ce soit en ce qui concerne leur relation mutuelle ou la relation de chacun d'entre eux avec **CASAMORABEZA**.