

Les annulations des hôtes

Si vous devez annuler une réservation pour des raisons de force majeure, les conditions indiquées ci-dessous s'appliquent pour vous en tant qu'hôte et pour vos hébergements. Nous avons mis en œuvre ces dispositions particulières afin de garantir la meilleure qualité possible aux hôtes et aux locataires. Pour nous, cela signifie également que les hôtes répondent le plus rapidement possible aux messages et aux demandes de réservation et que l'hôte accepte uniquement les réservations qu'il est en mesure de garantir au locataire.

C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir lire attentivement les conditions d'annulation suivantes. Lorsque vous acceptez une réservation (cela s'applique également si la réservation a été acceptée par le système, par exemple pour les réservations dites immédiates), vous avez conclu un contrat légal avec votre locataire pour l'utilisation de votre logement pendant la période de réservation. Les conditions d'annulation font partie du contrat (clause 6.5 des CGV) et sont à la fois applicables pour l'hôte et pour le locataire. Conformément à la clause 9.1.4 de nos CGV, ce contrat ne peut pas être annulé par vous seul.

Important : la réservation est officiellement annulée uniquement après la réception de la confirmation de l'annulation (via e-mail).

Annuler une réservation

Notre service clientèle vous demandera de fournir le motif de l'annulation de la réservation. Il vous sera éventuellement demandé de fournir une preuve de la force majeure entraînant l'annulation de la réservation. Vous devez fournir une raison valable afin que nous puissions expliquer le motif de l'annulation à votre locataire.

- Vous devez toujours dans un premier temps prendre immédiatement contact avec notre service clientèle (par téléphone ou par **e-mail**) afin de définir la procédure à suivre.

Communiquez immédiatement la raison de l'annulation à votre locataire.

Important : offrez toujours à votre locataire une solution alternative adéquate.

- L'annulation doit sans exception toujours être faite par écrit. Vous devez envoyer à notre service clientèle un e-mail contenant les détails de la réservation (en particulier le numéro de réservation à 8 chiffres).
- Ce n'est qu'après avoir reçu et traité votre e-mail que le service clientèle vous fera parvenir une confirmation d'annulation par écrit (par e-mail).

Dans l'éventualité où le locataire n'accepte pas l'alternative proposée ou que vous n'êtes pas en mesure d'en offrir une, les conditions suivantes s'appliquent :

- Votre locataire a droit à un hébergement 9flats ou une chambre d'hôtel dans la même catégorie de prix.
- Si le montant de l'hébergement / de l'hôtel est supérieur au prix de réservation d'origine sur 9flats, le client peut éventuellement vous réclamer ces frais supplémentaires.

Conséquences

Nous allons expliquer ici les conséquences d'une annulation sur votre profil d'hôte et de votre logement. Nous avons mis en place ces conditions afin de garantir le plus haut niveau de qualité à nos locataires comme à nos hôtes. Notre objectif est en premier lieu d'exclure les annulations négligentes et de nous assurer que vous comprenez parfaitement les responsabilités qui vous incombent en acceptant une réservation.

Pour vous en tant qu'hôte :

- Si 9flats doit annuler une réservation à votre demande, le locataire perçoit un remboursement complet de tous les frais engagés. En conséquence, vous ne recevrez pas d'argent pour cette réservation annulée.
- La facture pour la commission émise par 9flats directement après l'acceptation de la réservation sera nulle et non avenue avec votre annulation.
- Si le locataire n'est pas en mesure de vous rencontrer à l'heure convenue le jour d'arrivée et vous n'êtes pas être joignable dans un délai raisonnable, il s'agit également d'une annulation de l'hôte. Si le service

clientèle se voir forcé pendant votre absence d'annuler la réservation afin de trouver un autre logement pour les invités alors la réservation est annulée également en votre nom.

- Comme décrit ci-dessous, à partir de la deuxième annulation de réservation, vous serez tenu de payer des frais de traitement.
- Les annulations sont liées aux hôtes et non au logement. C'est-à-dire que le nombre d'annulation est lié au nombre total de réservations acceptées et non à un logement précis.

En ce qui concerne l'hébergement :

- Afin d'éviter de nouvelles annulations pour ce logement et cette période, le calendrier du logement reste bloqué pour la durée de la réservation qui vient d'être annulée.
- Une évaluation négative avec une seule étoile est ajoutée automatiquement sur votre profil et sur le profil du logement respectif, indiquant que vous êtes à l'origine de l'annulation.
- En raison de cette évaluation automatique, le profil de l'hébergement va perdre sa place dans les résultats de recherche et sera ainsi plus difficile à le trouver car nous voulons offrir à nos clients uniquement des hébergements disponibles proposés par des hôtes fiables.
- À partir de la troisième annulation dans une période de 6 mois, tous vos hébergements n'apparaîtront plus dans les résultats de recherche pendant 3 mois.

Frais de traitement

À compter de la deuxième annulation dans une période de 6 mois, même s'il s'agit d'hébergements différents, des frais de traitement vous seront facturés.

- À compter de la deuxième annulation dans une période de 6 mois, des frais s'élevant à 100 EUR vous seront facturés.
- À compter de la deuxième annulation dans une période de 6 mois, des frais s'élevant à 200 EUR vous seront facturés si l'annulation a été effectuée exactement 7 jours ou moins complets avant la date d'arrivée du locataire.

Les conflits et les plaintes

Votre locataire a la possibilité de contacter le service clientèle s'il a constaté des défauts dans l'hébergement ou s'il ne se correspond pas à l'offre (photos, texte descriptif, adresse, etc.) publiée sur 9flats. Dans ce cas, notre service clientèle vous contactera pour discuter avec vous la situation. Nous collectons les informations (la plainte du locataire par écrit ainsi que des photos et d'autres preuves) pour parvenir à trouver une solution convenable et amicale entre les deux parties. **Votre coopération dans ce processus est très importante**, puisque nous voulons donner aux deux parties l'occasion de présenter et d'expliquer la situation. Si aucun accord n'est trouvé et que les circonstances exigent que le locataire cherche un logement alternatif, 9flats pourrait procéder à l'annulation au nom de l'hôte.

Par conséquent, assurez-vous toujours d'être présent et de disposer d'un logement ordonné et propre pour vos locataires le jour de leur arrivée. C'est la seule manière d'éviter des plaintes et des annulations gênantes dès le départ. Vous trouverez des informations supplémentaires et des conseils dans nos [FAQ](#).