

Modèle de déclaration de dégâts causés par un client

Déclaration pour documenter un dégât dans le logement touristique et le réclamer : données de la réservation, ce qui s'est passé, objets endommagés avec leur coût et délais d'Airbnb, Booking, de la caution et de l'assurance.

Révisé le 6 octobre 2026 · S'applique à: bonne pratique de gestion, ce n'est pas une règle légale

Les dégâts graves sont rares ; presque tous sont des petites choses (un verre, une poêle, une tache). Mais ils sont remboursés ou perdus pour la même raison : **les preuves et le délai**. Sans photos d'avant, le client dira que c'était déjà comme ça ; et sur Airbnb et Booking, vous avez **14 jours** après le départ pour réclamer.

Remplissez cette déclaration le jour même où vous constatez le dégât et gardez-la avec les photos et les factures. Nous l'expliquons dans Et s'ils saccagent mon appartement ?.

Comment l'utiliser

- ☐ Prenez des photos ou une vidéo datées du dégât dès que vous le voyez, avant de réparer ou de jeter quoi que ce soit.
- ☐ Retrouvez les photos du ménage précédant l'arrivée du client : elles prouvent l'état antérieur.
- ☐ Demandez un devis ou gardez la facture ou le ticket de la réparation ou du remplacement.
- ☐ Écrivez au client via la plateforme et gardez les messages : tout ce qui reste par écrit aide.
- ☐ Réclamez dans le délai propre à chaque voie (ci-dessous). Si le dégât est grave, portez plainte et déclarez-le à l'assurance.

Données de la réservation

Logement (adresse et code d'inscription)

Plateforme (Airbnb, Booking, Vrbo, réservation directe, autre)

Référence ou numéro de réservation

Client titulaire de la réservation

Dates d'arrivée et de départ

Personnes prévues dans la réservation et personnes réellement présentes, si elles ne coïncident pas

Auteur de la déclaration et date

Ce qui s'est passé

Description du dégât : quoi, où, quand et qui l'a constaté

Y a-t-il eu une fête, plus de personnes que prévu dans la réservation ou des plaintes de voisins ? Précisez

Messages avec le client : date, canal et ce qu'il a répondu

Objets endommagés

OBJET	DÉGÂT	PHOTOS (OUI/NON)	COÛT DE RÉPARATION OU DE REEMPLACEMENT	FACTURE/TICKET
Ménage supplémentaire				

Où et quand réclamer

Ce sont les conditions que publient les plateformes et elles peuvent changer : vérifiez-les dans leur centre d'aide avant de réclamer.

- ☐ Airbnb : réclamez avec AirCover dans les 14 jours suivant le départ, avec photos et factures.
Il n'y a pas de caution : AirCover couvre les dégâts causés par les clients. Le client a 24 heures pour répondre avant qu'Airbnb n'intervienne.
- ☐ Booking avec caution pour dégâts : vous la gérez vous-même et réclamez via l'extranet dans les 14 jours suivant le départ, avec des preuves.
Le client paie la caution ou l'autorise sur sa carte et elle lui est rendue au départ.
- ☐ Booking avec programme de protection contre les dégâts (sans caution) : réclamez via l'extranet dans les 14 jours suivant le départ, avec des preuves.
Il est plafonné à environ 500 € par séjour. Dans les deux cas de Booking, le paiement arrive en 30 jours environ.
- ☐ Vrbo : réclamez dans les 14 jours avec la caution bloquée sur la carte ou avec la protection contre les dégâts payée par le client.
- ☐ Réservation directe : déduisez le dégât de la caution et informez-en le client par écrit.
Selon le document signé qui indique quand et comment la caution est restituée.

- ☐ Assurance : déclarez le sinistre si le dégât est grave. Elle ne couvre que si la police déclare l'usage touristique ou de location saisonnière.
Toutes les polices ne couvrent pas les dégâts causés par les clients. Airbnb et Booking sont la première ligne ; l'assurance, la seconde.
- ☐ Si c'est grave (des milliers d'euros), portez plainte en plus de réclamer.

Résultat

Total réclamé (€)

Date de la réclamation et voie (plateforme, caution, assurance, plainte)

Réponse du client, de la plateforme ou de l'assureur

Montant encaissé et date

Modèle indicatif : ce n'est pas un document juridique. Les délais et conditions d'Airbnb, de Booking et de Vrbo sont fixés par chaque plateforme et peuvent changer ; ceux de votre assurance, par votre police.

mipisoturistico.app/fr/telechargements/modele-declaration-de-degats · Révisé le 6 octobre 2026

Sources

- Airbnb : protection AirCover pour les hôtes (en espagnol) — <https://www.airbnb.es/help/article/279>
- Airbnb : AirCover pour les hôtes (en espagnol) — <https://www.airbnb.es/aircover-for-hosts>
- Booking.com Partner Hub : tout ce que vous devez savoir sur les options de protection contre les dégâts (en espagnol) — <https://partner.booking.com/es/ayuda/condiciones-pagos/gestionar-pagos/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-las-opciones-de>