



Informations sur une agence de location

Par **astic45**, le **08/09/2017** à **17:07**

Bonjour,
Voici notre problème: nous avons réservé cet été une villa en Espagne par le biais d'une agence de location française.
Nous sommes partis à 4 familles, dont 8 enfants (2 en bas âge).
Prix de la location: 7000€ (plus des frais de ménage: 300€ plus des frais de location d'un lit enfant: 85€)
Dès le 3ème jour, nous avons tous contracté une double otite externe avec inflammation/ surinfection/ bouchons...sauf la famille avec les 2 bébés, qui eux n'ont pas mis la tête sous l'eau. Le médecin nous annonce que l'eau de notre piscine doit être contaminée.
Coût du médecin pour 12 personnes: 1560€ (secteur privé donc non remboursé!). 7 jours d'antibiotiques [smile4][smile4]
Nous prévenons aussitôt l'agence espagnole (le sous-traitant de notre agence française) et leur demandons de faire des tests sur l'eau de la piscine. Le pisciniste ne daignera faire que des tests de PH et chlore (qui sont normaux!) et dira que tout est en ordre. Rien pour la recherche d'une bactérie...
Dès l'arrêt de nos antibiotiques, nous tombons de nouveau tous malades: cette fois-ci ce sera vomissements, diarrhées, crampes abdominales, crampes musculaires, maux de tête, fatigue extrême... chacun avec des symptômes différents, d'autres les combinant.
Sur une indiscretion du jardinier de la villa, nous apprenons que l'eau en extérieur n'est pas potable: or, nous n'utilisons que la cuisine extérieure pour la vaisselle et la cuisine... (aucune information dans l'annonce immobilière, ni près de l'évier)
Nous nous rendons de nouveau à l'agence espagnole, qui met notre parole en doute... après appel au propriétaire, ils ont confirmation que l'eau n'est pas potable en extérieur.
Nous portons plainte auprès de la Guardia civil.
De retour en France, visite chez nos médecins respectifs
Nous envoyons un recommandé à l'agence leur demandant le remboursement intégral de la villa.
Nous appuyons sur les articles L11-1 du code de la consommation "obligation pour l'agence d'informer les clients sur la location" et sur le 1231-1 du code civil "obligation d'une jouissance paisible pour les locataires"
(je passe sous silence l'état déplorable de la villa: rideaux tâchés et déchirés, literie de 40 ans toute tâchée, pas d'alèse, un micro-ondes d'un autre âge et rouillé,.....)
L'agence nous propose 2000€ de dédommagement
Qu'en pensez-vous?

Est ce un dédommagement acceptable? Devons nous accepter ou continuer nos démarches? Si nous continuons peut on s'appuyer sur d'autres articles et que doit on faire pour obtenir satisfaction? Je vous remercie par avance du temps que vous prendrez pour me répondre cordialement

Par **morobar**, le **08/09/2017** à **18:17**

Bonjour,
Les faits relatés se sont déroulés en Espagne, et l'agence aurait pu ne pas donner suite à votre réclamation.
Exemple: rien ne dit que de l'eau non potable doive faire l'objet d'un affichage en Espagne.
Pour ce qui concerne les soins médicaux, le principe est de faire établir par la CPAM 2 ou 3 semaines (au moins) avant le départ pour bénéficier des prestations de la sécurité sociale locale.
Tentez d'obtenir un peu plus, mais à mon avis une mauvaise transaction vaut mieux qu'un long procès.
Si vous avez une assurance juridique, le mieux est de la questionner en ouvrant un dossier sinistre. Attention l'assureur veut conduire le dossier, et vous devrez donc en tenir compte;