



Hôtels :

Droits et obligations des professionnels

Classement, réservation, assurances, tarifs, etc., tout ce que vous devez savoir pour réussir votre séjour à l'hôtel.

Le classement des hôtels

Les hôtels sont classés en catégories (les étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le classement n'est pas obligatoire mais lorsqu'il existe, il est signalé par des panonceaux rouges.

À noter

Seuls les hôtels classés peuvent prétendre à l'appellation « Hôtels de tourisme ». L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit « hôtel saisonnier » lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes (article D. 311-4 du Code du tourisme). La décision individuelle de classement en hôtel de tourisme est valable cinq ans.

La nouvelle réglementation prévoit aussi une distinction « Palace » permettant la reconnaissance d'hôtels présentant des caractéristiques exceptionnelles, tenant notamment à leur situation géographique, à leur intérêt historique, esthétique ou patrimonial particulier ainsi qu'aux services qui y sont offerts.

L'affichage des tarifs et des prix

Les prix des hôtels sont libres. Ils peuvent donc varier d'un établissement de même catégorie à l'autre.

Les hôteliers ont l'obligation d'afficher certains prix au lieu de réception de la clientèle et à l'extérieur de l'hôtel. Ils doivent ainsi afficher :

- ▶ **le prix pratiqué pour une nuitée en chambre double** : il s'agit du prix pratiqué effectivement pour la nuit à venir, en cas de réservation à la réception. L'hôtelier peut également indiquer à la place le prix d'un forfait pour les prochaines nuitées ou toute période plus longue ;
- ▶ **l'information sur les prestations proposées** : petit-déjeuner servi ou non dans l'établissement,

connexion internet accessible ou non depuis la chambre et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de l'hébergement ;

- ▶ **les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information** sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire. Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

La réservation

Pour enregistrer la réservation, l'hôtelier demandera des arrhes. En effet, traditionnellement, il est question en hôtellerie d'arrhes et non d'acompte. Il n'existe pas de pourcentage légal pour les arrhes, mais seulement une coutume qui est le versement de 2 à 3 nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine.

Le séjour

L'arrivée

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée. Toutefois, si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier, sinon il pourrait disposer de votre chambre après l'heure limite d'arrivée indiquée dans les conditions générales de vente.

En cas d'annulation

- ▶ Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial de l'hôtelier).
- ▶ Si l'hôtelier se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.
- ▶ En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès de l'hôtelier, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

Par précaution, il convient de toujours consulter les conditions générales de vente de l'établissement.

Bon à savoir

En premier lieu, reportez-vous aux conditions générales de vente (CGV) de chaque

établissement afin de vérifier les horaires d'arrivée.

En cas de versement d'arrhes, si vous arrivez au-delà de l'heure limite, il convient de prévenir l'hôtelier qui devrait normalement attendre votre arrivée. En revanche, si vous ne prévenez pas l'hôtelier de votre retard, celui-ci pourrait relouer la chambre, retenir les arrhes versés.

La chambre ne vous plaît pas ?

Une seule solution : vous entendre avec l'hôtelier pour en changer.

Vous pouvez en effet toujours refuser la chambre et quitter l'hôtel, mais vous perdez vos arrhes et l'hôtelier est en droit de vous réclamer des dommages et intérêts.

Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger, soit une autre chambre, soit, si vous devez changer d'hôtel, la restitution du double des arrhes. En cas de refus de l'hôtelier, vous pouvez porter plainte pour publicité mensongère (notamment s'il existait un dépliant publicitaire décrivant les lieux de façon abusive) ou engager un procès devant les juridictions civiles pour non-respect du contrat (articles 1146 et suivants du Code civil).

L'hôtelier peut-il...

... refuser de recevoir des enfants ?

Un hôtelier n'a pas, bien sûr, le droit de refuser l'accès de son établissement aux familles accompagnées d'enfants. En effet, il tomberait alors sous le coup des articles L.225-1 à 225-4 du Code pénal qui interdisent les discriminations fondées sur l'origine, le sexe, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, nation, race, religion déterminée.

Malgré ce texte, certains hôteliers peuvent prétexter que les cris des nourrissons sont gênants ou déclarer simplement que l'hôtel est complet ou démuné de lits supplémentaires. Il n'est pas évident alors de démontrer la mauvaise foi de l'hôtelier. Il faut se mettre en rapport avec une association de consommateurs, et, le cas échéant, porter plainte auprès du procureur de la République.

Enfin, si l'hôtelier accepte de mettre un lit supplémentaire pour un enfant dans votre chambre, il pourra en majorer le prix.

... refuser de recevoir des personnes célibataires ?

Les célibataires sont parfois victimes de la mauvaise foi ou de la mauvaise volonté des hôteliers qui estiment que, en leur louant une chambre en pleine saison, ils perdent le bénéfice éventuel d'une ou plusieurs pensions ou demi-pensions.

Les chambres individuelles étant rares, surtout dans les hôtels de tourisme, il peut arriver que des personnes seules soient confrontées à ce refus de vente plus ou moins bien camouflé. Il s'agit là aussi de discrimination du fait de leur situation de famille (articles L.225-1 à 225-4 du Code pénal).

En revanche, le célibataire qui se voit accorder une chambre pour deux personnes, alors qu'il n'y a pas de chambre individuelle disponible (cas le plus fréquent) ne peut exiger une réduction de prix. Mais l'hôtelier n'a pas le droit de lui faire payer des prestations supplémentaires sous prétexte qu'il est seul.

... refuser les animaux ?

Tous les hôteliers n'acceptent pas les animaux domestiques. Posez la question au moment de la réservation. Les guides touristiques signalent généralement les établissements qui acceptent les animaux.

... refuser de loger une troisième personne dans la même chambre ?

Oui. L'hôtelier est en droit de refuser. Il peut cependant l'accepter et facturer un lit supplémentaire (montant de la prestation à afficher).

En cas d'interruption de séjour

L'hôtelier peut conserver les arrhes déjà versées et éventuellement réclamer des dommages et intérêts.

Et si vous souhaitez prolonger le séjour ?

La prolongation se fait uniquement avec l'accord de l'hôtelier, il ne pourra augmenter le prix de la chambre, sauf s'il vous attribue une chambre plus chère parce qu'aucune autre n'est disponible.

Est-il possible de rentrer tard à l'hôtel ?

Pour des raisons de sécurité, l'hôtelier ferme souvent son établissement vers 22 h 00 ou 23 h pour 00. Le règlement intérieur doit le préciser. En général, l'hôtelier laisse un double des clés aux clients qui rentrent tard.

Les assurances

En cas de vol : si, en cours de séjour, vos effets sont volés, l'hôtelier est présumé responsable pour :

- ▶ les articles déposés entre ses mains (dans le coffre de l'hôtel), la responsabilité de l'hôtelier est illimitée (article 1953 du Code civil) ;
- ▶ les effets que vous avez gardés par devers vous, sa responsabilité est limitée à 100 fois le prix de la nuit pour les objets volés dans l'hôtel et 50 fois cette somme pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel (articles 1952 à 1954 du Code civil). Vous pouvez obtenir un remboursement intégral des objets volés ou endommagés si vous êtes en mesure de prouver qu'il y a eu faute caractérisée de l'hôtelier ou de ses employés (par exemple, la porte de votre chambre ne fermait pas).

En cas d'incendie, fuite d'eau, etc.

La responsabilité de l'hôtelier s'étend aux objets ayant subi des dommages à la suite d'un incendie ou d'une fuite d'eau, par exemple. Toutefois l'hôtelier peut refuser de vous indemniser dans deux cas : la force majeure (foudre, par exemple) ou la détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie).

Bon à savoir

Les pancartes apposées par certains hôteliers, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique. Sachez que l'hôtelier est tenu de tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de sa part, vous pourrez demander une indemnité.

La fin de séjour

En principe, il faut libérer la chambre en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec l'hôtelier.

La remise de la note

Au moment de payer, l'hôtelier est tenu de vous remettre une note indiquant :

- ▶ la date ;
- ▶ la raison sociale, l'adresse, la catégorie de l'établissement ;
- ▶ le numéro de la chambre occupée ;
- ▶ la durée de votre location ;
- ▶ vos nom et adresse ;
- ▶ les prix, taxes et service compris, des prestations qui vous ont été fournies ;
- ▶ la somme totale due.

Attention aux notes approximatives ou incomplètes : le manque de précisions, outre qu'il est illégal, ne facilite pas une contestation éventuelle.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles (cf. rubrique « [Résoudre un litige](#) »). Les [associations de consommateurs](#) de votre département peuvent également vous aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Les plaintes relatives au classement des hôtels de tourisme peuvent être adressées à Atout France qui reçoit les plaintes motivées des clients qui ont séjourné dans un hôtel classé de tourisme.

Textes de référence

Publicité des prix :

[Arrêté du 18 décembre 2015](#) relatif à la publicité des prix des hébergements touristiques marchands autres que les meublés de tourisme et les établissements hôteliers de plein air

[Arrêté du 8 juin 1967](#) relatif à la délivrance d'une note dans les hôtels, pensions de famille, maisons meublées et restaurants

Classement :

[Site Atout France : le classement des hôtels](#)

Liens utiles

[Le guide du voyageur-Voyage](#)

[Atout France](#)

[Site de la Direction générale des entreprises \(DGE\) : l'hôtellerie](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia