

Séjour à l'hôtel : vos droits

Vous vous apprêtez à passer quelques nuits à l'hôtel et vous vous posez des questions sur vos droits ? Annulation, vol de vos effets personnels, facture...



Pouvez-vous annuler votre réservation d'hôtel ?

Oui, vous avez la possibilité d'annuler votre réservation à l'hôtel. Cependant, pour en connaître les modalités précises, consultez les conditions générales de vente. L'hôtelier ne vous remboursera pas en revanche les arrhes déjà versées, sauf geste commercial de sa part ou si vous avez souscrit une assurance annulation spécifique. Ne confondez pas arrhes et acomptes. Un acompte est considéré comme un premier versement à valoir sur un achat et vous oblige à régler la totalité du séjour. Si vous payez des arrhes, vous pouvez toujours annuler la commande. Si le contrat ne précise pas qu'il s'agit d'un acompte, alors ce sont des arrhes.

L'hôtelier peut-il annuler la réservation ?

Le professionnel a également la possibilité d'annuler votre séjour. Dans ce cas, il doit vous rembourser deux fois le montant des arrhes versées.

L'hôtelier peut-il refuser de vous louer une chambre ?

Le code pénal interdit toute discrimination envers des personnes « sur le fondement de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, (...) de leur handicap, (...) de leur orientation sexuelle, (...) de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée ».

Par exemple, un hôtelier ne peut pas refuser l'accès de son établissement aux familles accompagnées d'enfants ou encore aux personnes seules. Une personne célibataire peut toutefois se voir proposer uniquement une chambre pour deux personnes, faute de chambres individuelles disponibles. Dans ce cas, elle doit payer le prix total de la chambre, sans réduction de prix.

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi
Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr/> courriel : contact@artois.ufcquechoisir.fr

[Twitter](#) : @UFC_Artois

Vos effets personnels sont volés pendant votre séjour : qui est responsable ?

« Dans l'immense majorité des cas, l'hôtelier est présumé responsable et est donc censé dédommager ses clients victimes d'un vol ou d'une dégradation d'un de leurs biens ». La responsabilité illimitée du professionnel est engagée si vous lui aviez confié les objets en mains propres, « en particulier lorsqu'il s'agit d'un dépôt dans le coffre de l'hôtel ». Dans ce cas, l'indemnisation est totale.

Dans les autres cas de vols à l'intérieur de l'hôtel, la responsabilité de l'hôtelier est limitée et l'indemnisation partielle (100 fois le prix journalier de la chambre louée pour les objets volés ou endommagés au sein de l'hôtel). « La seule cause d'exonération [pour l'hôtelier] est la force majeure ou encore la faute grave du client ».

À savoir

L'hôtelier peut refuser de loger une troisième personne dans une chambre prévue pour deux. S'il accepte, il est en mesure de facturer le lit supplémentaire.

Les établissements peuvent également refuser les animaux domestiques.

Pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel, l'indemnisation peut monter à 50 fois le prix journalier de la chambre ([articles 1952 à 1954 du Code civil](#)).

Les éventuels panneaux et affiches indiquant que l'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol de vos biens sont sans valeur juridique.

L'hôtel doit-il vous remettre une facture en fin de séjour ?

Le professionnel est « obligé de remettre une note à son client » dans deux cas : si la prestation atteint 25 € (TVA incluse) ou si vous en faites la demande, sans plafond de montant. La facture doit comporter certaines **mentions obligatoires** : somme totale à payer, décompte détaillé et prix de chaque prestation, date et lieu d'exécution, date de rédaction de la facture...

Que faire en cas de litige avec un hôtel ?

Dans un premier temps vous pouvez tenter de trouver une solution à l'amiable avec l'hôtel. Si cette démarche se solde par un échec, vous pouvez envisager d'autres options :

- vous pouvez prendre contact avec une association de consommateurs (ou tout autre organisme utile) qui pourra vous renseigner et tenter d'obtenir du professionnel l'arrangement amiable qu'il vous a ou aurait refusé.
- Vous pouvez également signaler votre problème sur le site signal-conso (rubrique « voyage/loisir ») pour être orienté dans vos démarches.
- En dernier recours vous pouvez saisir les tribunaux.

Sources DGCCRF, UFC Que Choisir

Rédacteur : Tony MORALES

Pour plus d'informations et en cas de litige

Posez une question : <https://www.quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324/>

Prenez un Rendez-vous : <https://www.quechoisir.org/un-litige/rv-en-ligne?al=622>

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi
Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr/> courriel : contact@artois.ufcquechoisir.fr

[Twitter](#) : @UFC_Artois

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi
Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr/> courriel : contact@artois.ufcquechoisir.fr
[Twitter](#) : @UFC_Artois