

Résidences de tourisme : conseils pour préparer votre séjour

16/02/2023

Vous envisagez un séjour en résidence de tourisme ? Avant de vous décider, vous devez savoir quels sont vos droits en tant que consommateurs.



L'essentiel

- Les résidences de tourisme sont généralement louées à la semaine et comprennent des studios ou des appartements équipés de cuisines ou de coins cuisine ainsi que de sanitaires privés, vous assurant une certaine indépendance.
- Les résidences sont classées de une à cinq étoiles en fonction de leurs équipements, du confort offert, et des services proposés. Le classement n'est pas obligatoire mais il peut vous donner une idée de la qualité de l'établissement. Gardez à l'esprit que les prix sont libres, ils peuvent varier d'un établissement à l'autre dans la même catégorie.
- La réservation s'accompagne souvent du versement d'arrhes, habituellement équivalentes à deux à trois nuitées. Notez qu'en cas d'annulation, les arrhes sont généralement non remboursables.
- Assurez-vous d'être au courant des conditions d'annulation avant de confirmer votre réservation.

Qu'est-ce qu'une résidence tourisme ?

À côté des hôtels, il existe des résidences de tourisme, permanentes ou saisonnières, elles proposent, tout comme les hôtels, des services et des équipements communs (entretien des chambres, fourniture du linge de toilette et de lit, restauration, réception, etc.). À la différence de ces derniers, les résidences de tourisme proposent de logements plus fréquemment à la semaine qu'à la journée, des studios ou appartements. La clientèle peut y séjourner en toute indépendance (présence notamment d'une cuisine ou d'un coin cuisine, d'un sanitaire privé).

Le classement

Les résidences de tourisme sont classées en catégories tout comme les hôtels (d'une à cinq 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.



La tarification

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

Les hôteliers doivent 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 aussi à la place indiquer le prix maximum pour une nuitée en chambre double pendant une période au choix incluant la prochaine nuitée ;
- Si un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, si une connexion internet est accessible ou non depuis les chambres (Wifi) et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de la prestation d'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 remise de note

Au moment de payer, le professionnel 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.

La réservation

Une confirmation écrite est recommandée après avoir demandé au préalable par téléphone ou par écrit/mail des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

Pour enregistrer la réservation, le professionnel 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 deux à trois nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine.

En cas d'annulation

Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial du professionnel).

Si le professionnel se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.

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

Le séjour

L'arrivée

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

La chambre ne vous plaît pas ?

Une seule solution : vous entendre avec le professionnel pour en changer. En effet, vous pouvez toujours refuser la chambre et quitter la résidence de tourisme, mais vous perdez vos arrhes et le professionnel est en droit de vous réclamer des dommages et intérêts.

Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, 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 (Code civil - articles 1146 et suivants).

En cas d'interruption de séjour

Le professionnel peut conserver les arrhes déjà versées et éventuellement réclamer des dommages et intérêts.

Prolonger le séjour

La prolongation se fait uniquement avec l'accord du professionnel.

La fin du séjour

En principe, il faut libérer la chambre en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec le professionnel.

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 : consultez la fiche pratique [Litiges de consommation courante](#). [Les associations de consommateurs](#) de votre département peuvent vous aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Liens utiles

Ce que dit la loi :

Sur la 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 n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services](#)

Sur le classement : [Atout France](#)

Pour en savoir plus :

- [Atout France](#)
- [Site de la DGE](#) - Page consacrée aux résidences de tourisme

Je signale un problème ou veux résoudre un litige : [Démarches et services en tant que consommateur](#)