Hébergement

Camping

Chambre d'hôtes

Hôtel

Location saisonnière

Plateformes de réservation hôtels et restaurants

Résidence de tourisme

Camping

Les terrains aménagés de camping et de caravanage sont destinés à l'accueil de tentes, de caravanes, de résidences mobiles de loisirs et d'habitations légères de loisirs. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations ainsi que d'équipements communs.

Ils doivent disposer d'un règlement intérieur conforme à un modèle arrêté par le ministre chargé du tourisme (art. D. 331-1-1 du Code du tourisme).

En savoir plus sur le classement des campings

Le nombre d'étoiles délivrées dépend notamment de la superficie totale, du nombre de m² par emplacement, des équipements sanitaires, des équipements collectifs, d'un gardiennage éventuel nuit et jour, etc.

Depuis le 1er juillet 2010, le gestionnaire du terrain peut demander, s'il le souhaite, un classement de 1 à 5 étoiles auprès de la préfecture du lieu d'implantation du terrain concerné. Ce classement, valable 5 ans, sera opéré par un organisme accrédité. 204 critères, répartis en 3 grandes rubriques (équipements tels les piscines ou les saunas, services aux clients comme les langues étrangères pratiquées, accessibilité et développement durable. Une grille annexée à l'arrêté du 6 juillet 2010 récapitule le nombre de points affectés à ces 204 critères.

La surface minimale d'un emplacement doit être de 70 m² pour les camps 1 et 2 étoiles, de 80 m² pour les camps de niveau supérieur.

La liste des terrains de camping classés est diffusée gratuitement sur le site internet d'Atout France.

Tarifications, les prix des campings

Ils sont libres mais doivent être affichés, ainsi que le texte du règlement intérieur du camping, à l'entrée du terrain et au lieu de réception de la clientèle. La délivrance d'une note est obligatoire.

Les locations de caravanes meublées, mobile homes ou bungalows installées de façon sédentaire sur un terrain de camping pour la durée des vacances doivent faire l'objet, comme les autres locations saisonnières, d'un état descriptif remis au locataire. Ce document doit comprendre la description des lieux loués, leur situation dans la localité ainsi que les conditions de location.

Le camping sauvage

S'assurer que l'emplacement n'est pas interdit (terrains situés en zone d'incendie par exemple), et que vous avez l'accord du propriétaire du terrain. Sur certains itinéraires de randonnées ou dans certaines communes, des aires de camping naturelles sont aménagées. Par respect pour l'environnement, ne plantez pas vos tentes en dehors de ces emplacements.

Le camping à la ferme

Un exploitant peut recevoir jusqu'à 6 tentes ou caravanes ou 20 campeurs, sur simple déclaration en mairie.

Camping et assurances

Seuls les objets enfermés dans un lieu hermétiquement clos ou laissés sous surveillance peuvent être garantis contre le vol. En effet, si certains contrats d'assurance couvrent la disparition du matériel de camping, ils excluent généralement le vol des bagages et autres objets personnels à l'intérieur de la tente.

En cas de litiges

- **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 aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Chambre d'hôtes

Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant.

Caractéristiques

- Ce sont des chambres meublées situées chez l'habitant.
- Elles sont assorties de prestations : petit déjeuner et linge de maison au minimum.
- Les chambres d'hôtes - à la différence des meublés de tourisme et des résidences de tourisme - ne font pas l'objet d'un classement, mais peuvent bénéficier d'un label qualité conféré par des organismes tels que Gîtes de France ou Clé vacances.

Pour en savoir plus

L'activité de chambre d'hôtes est limitée à 5 chambres et 15 personnes au maximum, et l'accueil doit être assuré par l'habitant. Les chambres d'hôtes doivent être déclarées en mairie (article L. 324-4 du Code du tourisme).

Elles sont soumises à la réglementation de l'hôtellerie en matière de publicité des prix et de délivrance de note.

La remise de note

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

- la date ;
- la raison sociale, l'adresse ;
- 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.

En cas de litiges

- **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 aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Hôtel

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.

Pour en savoir plus
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 pour 5 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.

Tarifications, les prix

Les prix des hôtels 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 d'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 d'un forfait pour les prochaines nuitées ou toute période plus longue ;
- l'information selon laquelle un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, celle selon laquelle une connexion à l'internet est accessible ou non depuis les chambres 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 réservation

Réserver pour une courte durée
Pour une nuit, il peut suffire de réserver par téléphone ou par mail, à condition d'arriver avant 19 heures ou d'avoir informé l'hôtelier d'une arrivée tardive.

Réserver pour une longue durée
Pour un séjour de plusieurs jours, 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, 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.

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.

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 19 heures.

Pour en savoir plus
Dans le cas d'une réservation avec versement d'arrhes, l'hôtelier doit au moins attendre le lendemain jusqu'à 11 ou 12 heures pour louer votre chambre. La réservation étant ferme, il peut retenir sur les arrhes le prix de la nuit, si vous n'arrivez que le lendemain du jour fixé. Enfin, à l'arrivée, sauf accord de l'hôtelier, vous ne pouvez pas exiger d'occuper votre chambre avant 17 heures.
Les horaires cités ci-avant sont les plus fréquemment pratiqués mais il convient se reporter aux conditions générales de vente de chaque établissement afin de les vérifier (site internet, documentation papier, etc.).

La chambre ne vous plaît pas
Une seule solution : vous entendre avec l'hôtelier pour en changer.

Pour en savoir plus
En effet, vous pouvez 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…

Les 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 démuni 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.

Les 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 de 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.

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

L'hôtelier peut-il…

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.

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.

Rentrer tard à l'hôtel
Pour des raisons de sécurité, l'hôtelier ferme souvent son établissement vers 22 ou 23 heures. 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 en savoir plus

- 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).
- Pour 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...**

Pour en savoir plus

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 : force majeure (foudre par exemple) ou détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie).

Pour en savoir plus

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 oeuvre 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 du séjour

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

La remise de 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.

A noter

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

En cas de litiges

- **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 aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Location saisonnière

L'information préalable du locataire

- Prélablement à la signature du contrat, le loueur a obligation, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au preneur éventuel un document sur lequel figurent :
  - les coordonnées du propriétaire et de l'agence ;
  - un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique).

Le contrat

Il faut exiger un contrat écrit précisant tous les éléments de la location : prix, descriptif, conditions, etc. Ces informations serviront de référence en cas de litige.

A noter

Il arrive que les particuliers isolés qui louent saisonnièrement à l'aide de petites annonces ne formalisent pas l'accord par contrat. Un simple échange de lettres peut tenir lieu de contrat, mais les dispositions de l'arrêté du 16 mai 1967 (remise d'un état descriptif préalable) leur sont applicables.

Arrhes & acomptes

Les arrhes

- Elles n'engagent pas définitivement le locataire ni le loueur. Elles peuvent néanmoins être conservées par le loueur, en cas d'annulation par le locataire.
- En revanche, elles doivent être restituées au double par le loueur qui renonce à la location (article 1590 du Code civil).

L'acompte

- Lorsque les sommes versées ont été expressément stipulées comme un acompte par le contrat de location, cet acompte engage définitivement le loueur et le locataire. Ce dernier peut être obligé de verser la totalité du loyer en cas d'annulation.
- En cas de contestation devant la juridiction civile, le locataire ne peut être dispensé de payer la totalité de la location que s'il démontre qu'il a été contraint de résilier pour cas de force majeure.
- Si l'annulation vient du loueur, le locataire pourra obtenir, devant la juridiction civile, une indemnisation pour le préjudice moral (vacances gâchées) ou financier (débours supplémentaires) qui en résulterait.

La caution ou dépôt de garantie

- Son montant et les modalités de son versement ne sont pas réglementés.
- Le montant est négociable et ne devrait pas excéder le montant du loyer.
- Le contrat précise le délai de remboursement de la caution.

A noter

Le bailleur a parfaitement le droit d'encaisser le chèque qui lui aura été remis à titre de caution.

Le prix

- Il est librement fixé par le bailleur.

A noter

Certains font varier le montant en fonction du nombre d'occupants. Si rien ne justifie une telle pratique, rien ne l'interdit non plus, car le prix n'est pas la contrepartie d'un service rendu, mais de la mise à disposition d'un logement.

La commission

- Lorsqu'un agent immobilier est intervenu dans la transaction, il est en droit de percevoir une commission.
- Le montant n'est pas réglementé, mais il doit satisfaire aux règles de publicité des prix.

Quelques conseils

- Exigez un descriptif suffisamment précis avant la signature du contrat ou l'envoi d'un chèque au loueur : distance des commerces, charges éventuelles, ascenseur, etc.
- N'hésitez pas à demander des informations complémentaires, voire des photographies.
- Faites toujours un état des lieux (état des papiers peints, moquettes, literies, etc.) à l'entrée et à la sortie, si possible contradictoirement.
- Pensez également à relever les compteurs à l'entrée et à la sortie des lieux.
- Vérifiez l'inventaire écrit qui vous a été remis et qui doit indiquer de façon précise : meubles, literie, vaisselle, objets, etc.

Attention : si un état des lieux a été fait à l'entrée, mais pas à la sortie, vous pouvez être considéré comme responsable de dégradations postérieures à votre départ. Aussi, exigez un état des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie.

Les obligations du locataire

- Le locataire doit se conduire « en bon père de famille », répondre des dégradations qui surviennent au cours du séjour, sauf celles résultant d'une usure anormale ou d'un vice de l'équipement.

L'assurance

- Votre assurance « habitation » contient une clause « responsabilité civile » qui doit couvrir votre responsabilité en cas de problème pendant votre location.

Avant de partir, vérifiez votre contrat et il n'est pas inutile d'en emmener un double avec vous afin d'avoir tous les renseignements nécessaires. Vérifiez que vous êtes bien assuré contre les risques dont vous seriez présumé responsable (incendie, dégât des eaux, etc.).

En cas de litiges

La location non conforme au descriptif constitue le cas le plus fréquent de différend entre le locataire et le loueur.

En cas de non-conformité flagrante, vous pouvez porter plainte auprès du Procureur de la République ou saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu de votre séjour.

Avant d'entreprendre une action judiciaire, n'hésitez pas à saisir une association de consommateurs locale et à faire intervenir, le cas échéant, l'Office du Tourisme qui vous a mis en relation avec le loueur, ou bien le syndicat professionnel auquel adhère éventuellement le loueur ou son représentant.

Pour en savoir plus

Les publicités mensongères ou de nature à induire en erreur sont interdites (une petite annonce est considérée comme une publicité), que le loueur soit un professionnel ou un particulier ; toutes les mentions du texte publicitaire peuvent être concernées : la surface, l'état général du logement, sa situation géographique, etc.

La publicité mensongère est visée par les dispositions de l'article L.121-2 et L.121-3 du Code de la consommation (aujourd'hui, on parle de pratiques commerciales trompeuses). Le plaignant a la faculté de se constituer partie civile devant le tribunal correctionnel. S'il a subi un préjudice, des dommages et intérêts peuvent lui être attribués. En cas de recours devant la juridiction civile, le locataire de bonne foi obtiendra en règle générale une indemnisation pour le préjudice subi en raison de cette information erronée.

En cas de litiges

- **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 aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Plateformes de réservation hôtels et restaurants

La vente de nuitées sur internet a connu un essor remarquable au cours de la dernière décennie. Aujourd'hui, la quasi-totalité de la clientèle hôtelière (93 %) utilise internet pour rechercher un hôtel et utilise les services des plateformes de réservation hôtelière, pour comparer les prix notamment.

En Europe, elles représentent le principal canal de réservation en ligne. Pour un hôtel, notamment en France qui est la première destination touristique au monde, il est indispensable d'être présent sur ces plateformes : elles leur assurent une grande visibilité et sont très utilisées par les internautes dans le monde.

Les plateformes de réservation offrent aux consommateurs des services de recherche et de comparaison performants et constituent des vitrines très pratiques afin de réaliser un choix optimal. En effet, elles permettent de rechercher, comparer et réserver les hôtels sur un même site, en bénéficiant d'informations disponibles dans plusieurs langues, de commentaires de clients et de photos. Elles ont renforcé la concurrence entre les hôtels et permettent à ces derniers d'être visibles dans le monde entier, en s'affranchissant des guides touristiques et des agences de voyages traditionnelles. En contrepartie, les plateformes prélèvent auprès de l'hôtelier une commission proportionnelle au montant de la réservation.

L'enquête de la DGCCRF

En 2014-2015, la DGCCRF a déclenché une enquête nationale, afin de s'assurer de la conformité des affichages des sites de réservation avec les règles de la protection du consommateur : 21 opérateurs dont 13 agences de voyage en ligne, 7 plateformes de réservations de restaurants et un site d'avis en ligne – cinq de ces opérateurs n'ayant aucune structure en France.

Les entreprises ont été sélectionnées à partir de critères tenant à l'emploi de la langue française, le poids économique, la visibilité sur la toile et leurs antériorités contentieuses.

Les principales pratiques litigieuses relevées sont :

En matière d'hôtellerie :

- plateformes téléphoniques partagées entre agences, sans en informer l'internaute ;
- pratiques trompeuses faisant croire que l'internaute réserve directement à l'hôtelier voire le réorienter vers un autre hôtel ;
- prix barrés et des comparaisons avantageuses avec des tarifs fantaisistes ou non comparables et faisant croire à une fausse économie ;
- non identification des sites, non-respect de la langue française ;
- non-respect de la classification hôtelière par le système des étoiles ;
- offres dites « secrètes » où le consommateur n'est pas informé où il séjournera, avant d'avoir validé sa réservation ;
- allégations valorisantes et trompeuses variées (garantie du meilleur prix, prix spécial, promo, avis certifiés, etc.) ;
- fausse allégation de disponibilité, destinée à emporter une décision d'achat immédiate (mention : dernière chambre disponible).

En matière de restauration :

- décalages entre les prix promus par les sites et les prix réellement pratiqués par le restaurant ;
- menus spécifiques aux clients du site par rapport aux autres clients ;
- absence de prix et fausses promotions ;
- mise en avant de restaurants non réservables.

En matière de site d'avis en ligne :

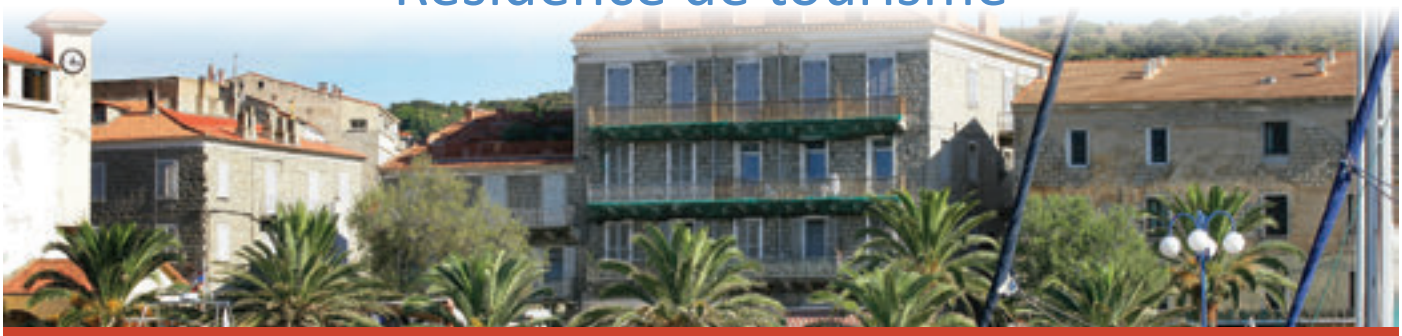
- détournement de clientèle par des liens cachés, des allégations trompeuses en matière de certification, de classement, etc.

Les infractions constatées ont fait l'objet d'une procédure contentieuse et des avertissements.

Quelques conseils pratiques

- Avant de réserver sur une plateforme, n'hésitez pas à vous rendre directement sur le site de l'hôtel qui vous intéresse afin de vérifier les tarifs et les disponibilités.
- Prenez le temps de téléphoner à l'établissement ou de le contacter par mèl pour vous faire préciser certains points (conditions d'annulation, chambre avec vue, lit enfant, petit-déjeuner, etc.) voire pour négocier une baisse du tarif.
- *Méfiez-vous des mentions alarmistes telles que « À saisir, plus que 1 chambre », « 6 autres personnes regardent cet hôtel ».* Il est probable que le site que vous visitez n'avait qu'une seule chambre attribuée par cet hôtel cela ne signifie nullement que cet établissement n'a plus aucune chambre disponible. Là encore, n'hésitez pas à contacter directement l'hôtel qui vous intéresse !
- Gardez systématiquement une trace écrite de vos réservations et paiement.
- Vérifiez soigneusement vos éléments d'identité (nom, prénom, adresse mèl, etc.) avant de valider votre commande.

Résidence de tourisme



A côté des hôtels de tourisme existent des « résidences de tourisme », classées de une à cinq étoiles.

Caractéristiques

- Permanentes ou saisonnières, elles offrent, plus fréquemment à la semaine qu'à la journée, des studios ou appartements à plusieurs lits avec parfois un coin cuisine.
- Ces résidences comprennent tout un ensemble de locations réparties en plusieurs unités avec des services communs.

Classement & tarifications

Le classement des résidences de tourisme

Les résidences de tourisme sont classées 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.

Tarifications, les prix

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 d'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 d'un forfait pour les prochaines nuitées ou toute période plus longue ;
- l'information selon laquelle un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, celle selon laquelle une connexion à l'internet est accessible ou non depuis les chambres 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.

A noter

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

La réservation

Réserver pour une courte durée

Pour une nuit, il peut suffire de réserver par téléphone ou par mail, à condition d'arriver avant 19 heures ou d'avoir informé l'hôtelier d'une arrivée tardive.

Réserver pour une longue durée

Pour un séjour de plusieurs jours, 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 2 à 3 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.
- En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès du professionnel, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

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 19 heures.

Pour en savoir plus

Dans le cas d'une réservation avec versement d'arrhes, le professionnel doit au moins attendre le lendemain jusqu'à 11 ou 12 heures pour louer votre chambre. La réservation étant ferme, il peut retenir sur les arrhes le prix de la nuit, si vous n'arrivez que le lendemain du jour fixé. Enfin, à l'arrivée, sauf accord du professionnel, vous ne pouvez pas exiger d'occuper votre chambre avant 17 heures.

La chambre ne vous plaît pas

Une seule solution : vous entendre avec le professionnel pour en changer.

Pour en savoir plus

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 exiger, soit une autre chambre, soit, si vous devez changer d'établissement, la restitution du double des arrhes.

En cas de refus du professionnel, 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).

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, 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.

Les assurances

- **En cas de vol**

Si, en cours de séjour, vos effets sont volés, le professionnel est présumé responsable.

Pour en savoir plus

- Pour les articles déposés entre ses mains (dans le coffre de la résidence de tourisme), la responsabilité du professionnel est illimitée (article 1953 du Code civil).
- Pour 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 la résidence de tourisme 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 du professionnel ou de ses employés : par exemple, la porte de votre chambre ne fermait pas.

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

Pour en savoir plus
La responsabilité du professionnel s'étend aux objets ayant subi des dommages à la suite d'un incendie ou d'une fuite d'eau par exemple.

Toutefois le professionnel peut refuser de vous indemniser dans deux cas : force majeure (foudre par exemple) ou détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie).

Pour en savoir plus
Les pancartes apposées par certains professionnels, 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 le professionnel est tenu de tout mettre en oeuvre 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 du séjour

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

En cas de litiges

- **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 aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.