



- **ACCUEIL A L'HOTEL**

- **Accueil des enfants**

L'hôtelier n'a pas le droit de louer une chambre à un nombre de personnes supérieur à la capacité d'accueil de la chambre, **même s'il s'agit d'un enfant**. Il existe cependant une tolérance pour un bébé, qui n'a pas la capacité d'évacuer les lieux de lui-même, compte tenu de son âge (jusqu'à environ 3 ans).

L'accueil des enfants dans la chambre des parents peut se faire avec supplément dès lors que l'hôtelier possède des chambres dont la capacité permet de les accueillir.

- **Accueil des animaux**

Un hôtelier ou un restaurateur peut accepter ou refuser d'accueillir dans ses locaux des animaux domestiques, sauf les chiens d'aveugle ou d'assistance aux personnes handicapées qu'il a l'obligation d'accepter.

Le cas échéant, l'accueil des animaux domestiques dans les chambres est facturé par un supplément animal, sauf pour les chiens d'aveugle ou d'assistance aux personnes handicapées.

- **Accueil du client mineur**

L'hôtelier peut recevoir un client mineur et peut demander aux parents, tuteurs de fournir, lors de la réservation et avant toute confirmation, une autorisation/décharge de responsabilité.

- **Fiches de police**

L'hôtelier a l'obligation de faire remplir et signer au client qui ne possède pas la nationalité française une fiche de police. Pour ce faire, l'hôtelier demande au client de présenter une pièce d'identité afin de remplir cette obligation légale. Une copie de la pièce d'identité pourra être faite avec l'accord du client.

- **AFFICHAGE DES PRIX (HOTELS, BARS, RESTAURANTS)**

D'une manière générale, les prix des produits ou services disponibles à la vente doivent être visibles et lisibles, exprimés en euros et toutes taxes comprises. Les prix sont librement fixés par les hôteliers.

- **ANNULATION**

En cas de réservation d'un court séjour non garanti, le client qui ne se présente pas avant 18h voit sa réservation annuler de plein droit sans frais.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) précisent les conditions d'annulation (délai, modalités, etc.) librement fixées par l'hôtelier.

Si des conditions de vente d'annulation et/ou de modification sont spécifiques à un tarif réservé, elles sont précisées, le cas échéant, au client lors de la demande de réservation ou de la confirmation de disponibilité des prestations hôtelières, ainsi que dans les CGV.

L'annulation de tout ou partie de la réservation doit être adressée par écrit à l'hôtelier.

En cas d'interruption du séjour, l'intégralité du prix TTC pour l'ensemble du séjour convenu sera dû à l'hôtelier.

Le client est informé que les réservations avec prépaiement qui correspondent à un tarif spécifique ou promotionnel ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation.

Conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, le client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation.

- **Non présentation du client sans préavis/ no show :**

En cas de réservation garantie, le client qui ne se présente pas avant 18h est facturé et prélevé le cas échéant par carte bancaire a minima du montant TTC de la première nuitée et au-delà de ce montant si la confirmation de sa réservation ou CGV le prévoient.

- **Réservation par le biais d'un intermédiaire :**

Pour toute réservation effectuée par le biais d'un intermédiaire, le client doit se reporter aux CGV communiquées par ce dernier.

- **AVIS EN LIGNE**

Les hôteliers incitent leurs clients à partager l'expérience de consommation réalisée lors de leur séjour dans l'établissement, même si elle est négative. En effet, de tels avis permettent aux professionnels d'améliorer le service rendu dans leur hôtel.

Dans tous les cas, les avis déposés doivent être conformes à la réglementation en vigueur, et notamment ne pas donner lieu à diffamation, dénigrement ou injure. En outre, les collaborateurs de l'hôtel ne peuvent être nommés dans les avis pour des raisons évidentes de respect de la vie privée.

- **DEBITS DE BOISSONS**

S'agissant de la vente des boissons alcooliques à l'hôtel (bar, mini-bar, salon, etc...), l'hôtelier détient une licence de débits de boissons correspondante aux boissons proposées.



Modèle de règlement intérieur hôtel – UMIH

La réglementation relative à la répression de l'ivresse publique et à la protection des mineurs interdit de :

- vendre des boissons alcooliques aux mineurs, ou laisser à leur disposition des boissons alcooliques au sein du minibar,
- recevoir ou servir au sein du débit de boissons des personnes manifestement ivres (c'est-à-dire ivresse évidente aux yeux de tous)
- délivrer des boissons alcooliques au moyen de distributeurs automatiques.

L'hôtelier peut exiger la présentation d'un document officiel attestant de la majorité du client (art. L. 3342-1 Code de la Santé Publique) pour pouvoir lui servir des boissons alcooliques.

• DELOGEMENT

En cas de non-disponibilité de l'hôtel, de force majeure, de problème technique dans l'hôtel, l'hôtelier se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un hôtel de catégorie équivalente pour des prestations de même nature.

Sauf cas de force majeure, l'ensemble des frais impliqués par le transfert sera à la charge de l'hôtel, qui ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

• ENGAGEMENTS DES CLIENTS

Dans le cadre du contrat hôtelier, le client, en acceptant de prendre une chambre, s'engage à respecter les dispositions du présent Règlement Intérieur de l'hôtel (affiché à l'hôtel, il peut être communiqué au préalable au client si celui-ci le souhaite ou à son arrivée à l'hôtel) et à utiliser la chambre en « bon père de famille » et conformément aux engagements de développement durable de l'hôtel le cas échéant.

Le client se doit de respecter les dispositions suivantes :

- le respect de l'interdiction générale de fumer ;
- le respect de l'interdiction de fumer dans les chambres non-fumeurs. Un client contrevenant à cette règle devra régler à l'hôtelier une indemnité correspondant aux frais de nettoyage et de désenfumage de la chambre, d'un montant maximum d'une nuitée ;
- le respect de la capacité maximale d'accueil de personnes dans la chambre (pour des raisons de sécurité incendie) ;
- le respect des autres clients de l'hôtel : tout bruit de voisinage lié au comportement d'une personne ou d'une chose dont elle a la garde, ou d'un animal placé sous sa responsabilité le cas échéant, peut amener l'hôtelier à inviter le client à quitter l'établissement, sans qu'il soit besoin de procéder à des mesures acoustiques, dès lors que

le bruit engendré est de nature à porter atteinte à la tranquillité de la clientèle (Art. R.1334-30 et R.1334-31 du Code de la Santé Publique) ;

- laisser l'accès à la chambre au moins une fois par jour, afin que le personnel de l'hôtel puisse y effectuer le ménage ou pour des raisons de sécurité.

L'hôtelier a la possibilité de demander une caution au client, si tel est le cas le client sera informé des modalités lors de la réservation.

Tout comportement contraire aux dispositions ci-dessus peut amener l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

Pour motifs légitimes, l'hôtelier a la liberté de ne pas recevoir les clients :

- dont la tenue est indécente ou négligée,
- ayant un comportement bruyant ou incorrect,

ou dont le comportement est contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public. L'hôtelier pourra être amené à faire appel aux forces de l'ordre si nécessaire.

• FICHIER CLIENT

Les informations à caractère personnel fournies par les clients à l'hôtelier sont nécessaires à la gestion de son dossier, et notamment au bon traitement de sa réservation et à l'envoi d'informations sur les produits et services proposés par l'hôtel. En application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification de ses données collectées en contactant la direction de l'hôtel.

Les hôteliers s'engagent à faire un usage des données nominatives conforme aux réglementations en vigueur.

• FORCES DE L'ORDRE

En application de l'article L.3341-1 du Code de la Santé Publique, une personne trouvée en état d'ivresse dans les lieux publics, tel qu'un hôtel, peut-être, par mesure de police, conduite par les forces de l'ordre au commissariat ou à la gendarmerie la plus proche.

De ce fait, l'hôtelier peut (ou doit, selon arrêté préfectoral) appeler les forces de l'ordre si un client manifestement ivre a un comportement de nature à porter atteinte à la sécurité, la tranquillité, ou au respect d'autrui.



Modèle de règlement intérieur hôtel – UMIH

L'hôtelier peut faire appel aux forces de l'ordre en cas de risque d'agression ou d'atteinte à l'intégrité physique d'autrui, que ce soit à l'égard de son personnel ou de ses clients.

- **FORCE MAJEURE**

Sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, empêchant les parties d'accomplir leurs obligations. La partie qui ne peut pas accomplir une obligation du fait d'un cas de force majeure se trouve libérée de celle-ci.

En cas de force majeure, la partie empêchée d'exécuter ses obligations doit aviser immédiatement l'autre partie, et dans la mesure du possible par écrit, afin de limiter les dommages potentiels. Dans ce cas, les parties seront remises en l'état :

- les éventuelles avances de paiement seront restituées au client,
- l'hôtelier ne pourra être tenu responsable à l'égard du client de l'inexécution de sa prestation.

- **GRIVELERIE, FILOUTERIE**

Une personne qui ne paye pas ses prestations de boissons, d'aliments ou d'hébergement se rend coupable du délit de filouterie, sanctionné de 6 mois d'emprisonnement et 7500 euros d'amende (article 313-5 du Code Pénal).

- **HORAIRE D'ARRIVÉE / DE DÉPART DU CLIENT ET MISE À DISPOSITION DES CHAMBRES**

Si, lors de la confirmation de réservation, aucun horaire n'est précisé au client, l'usage veut qu'il puisse accéder à sa chambre à partir de 17H (DGCCRF) et qu'il la libère au plus tard à midi (12H) le jour du départ. Tout dépassement de ce délai entraîne la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

Certains hôtels proposent, en fonction de leur disponibilité, un service de « *early check-in* » ou « *late check-out* » (arriver plus tôt / partir plus tard) moyennant un supplément.

- **LOCATION DE SALLE**

Par principe, le hall, le bar et la chambre de l'hôtel ne sont pas destinés à une utilisation professionnelle ou à l'exercice d'une activité commerciale. L'hôtelier disposant de salles de réunion ou d'espaces dédiés peut proposer aux clients concernés une location de salle sur devis.

- **LONG SEJOUR**

Le contrat liant le client et l'hôtelier est un contrat hôtelier et ne peut être considéré comme un bail d'habitation.

Même en cas de long séjour (d'une durée supérieure à 6 jours), le client doit laisser l'accès à la chambre au moins une fois par jour pour que le personnel de l'hôtel puisse y effectuer le ménage ou pour des raisons de sécurité. En tout état de cause, l'hôtelier peut effectuer à tout moment les travaux d'entretien et réparations nécessaires au bon fonctionnement de l'hôtel.

Le client qui désire séjourner pour une période longue doit régler sa facture chaque semaine ou à l'atteinte d'un plafond en euros déterminé par l'hôtelier.

- **MEDIATEUR**

Après avoir saisi le service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme dont les coordonnées figurent ci-après :

Médiation Tourisme et Voyage
BP 80 303 75 823
Paris Cedex 17
Site internet : www.mtv.travel.

- **MOYENS DE PAIEMENT : CHEQUES, ESPECES, CARTES BANCAIRES**

- **Paiement par chèques**

L'hôtelier est libre d'accepter (avec ou sans montant minimum) les paiements par chèque ou de les refuser sauf s'il est adhérent d'un centre de gestion agréé. Si l'hôtelier refuse les chèques, ou ne les accepte qu'à partir d'un certain montant, il doit en informer ses clients par le biais d'un affichage.

Pour tout règlement par chèque, le client est tenu de présenter une pièce d'identité (article 131-15 du Code Monétaire et Financier).

- **Paiement en espèces**

Les hôteliers sont tenus d'accepter les paiements en espèces dès lors que le montant de la facture du client n'excède pas :

- 1.000 euros pour le client ayant son domicile fiscal en France ou agissant pour les besoins d'une activité professionnelle ;



Modèle de règlement intérieur hôtel – UMIH

- 15.000 euros pour le client n'ayant pas son domicile fiscal en France ou agissant pour les besoins d'une activité professionnelle.

Néanmoins, l'article L. 112-5 du Code Monétaire et Financier précise qu'il appartient au client de faire l'appoint.

○ **Paiement par carte bancaire**

L'hôtelier qui appose une vitrophanie de Cartes Bancaires (CB) ne peut refuser le paiement avec les CB correspondantes aux logos affichés. Il peut fixer un montant minimum pour les accepter et dans ce cas, doit en informer sa clientèle.

Dans le cas de réservations hôtelières avec un numéro de CB, l'hôtelier peut demander au client de signer, à son arrivée, un formulaire exprès de vente à distance ainsi que de présenter sa carte bancaire, sa pièce d'identité, et le cas échéant, apposer une signature.

A l'arrivée à l'hôtel, l'hôtelier peut effectuer une pré-autorisation du montant total du séjour. Ce montant n'est pas débité au client mais permet à l'hôtelier de s'assurer de la sécurisation de la future transaction.

Conformément aux CGV de la carte bancaire du client, toute prestation consommée et non réglée avant le départ fera l'objet d'un débit sur la carte bancaire communiquée par le client à l'hôtelier.

• **NOTE DU CLIENT**

Au moment de payer, l'hôtelier est tenu de remettre à chaque client une note comprenant les mentions suivantes :

- date,
- raison sociale et adresse de l'établissement,
- prix de chacune des prestations fournies au client,
- montant total TTC des prestations dues par le client exprimé en €
- classement officiel de l'établissement,
- numéro de la chambre louée,
- durée de la location,
- prix, taxes et service compris, de chacune des prestations fournies au client, mention éventuelle en cas de prestations restaurant et/ ou bar.

• **NOURRITURE DANS LES CHAMBRES**

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est interdit au client d'apporter et d'utiliser dans les chambres ses appareils à gaz ou électriques tels que : réchauds, cafetières, etc.

La livraison de nourriture dans les chambres d'hôtel peut être refusée par l'hôtelier. Pour des raisons d'hygiène, le client ne pourra pas stocker de nourriture dans sa chambre, y compris dans le minibar.

• **PARKING**

L'hôtel peut mettre à disposition de sa clientèle un parking à titre gratuit ou onéreux.

• **RECLAMATION**

L'hôtelier est à l'écoute de ses clients et fait ses meilleurs efforts pour apporter des réponses à leurs questions et réclamations durant leurs séjours.

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations hôtelières doivent, sous peine de forclusion, être portées à la connaissance de la direction de l'hôtel par écrit dans un délai de 8 jours suivant le départ du client.

• **REFUS DE VENTE**

○ **Motif légitime :**

Un hôtelier ne peut pas refuser la vente d'un produit ou d'un service à un client sauf motif légitime comme :

- une anomalie de la demande du client (appréciée au regard des pratiques habituelles de l'hôtelier et de ses clients),
- un comportement contraire à l'ordre public (ébriété, violences...),
- le respect d'une réglementation spécifique (tabac, alcool...).

○ **Discrimination :**

L'hôtelier est tenu de respecter la législation relative à la lutte contre les discriminations. Il ne doit pas opérer de distinction entre les personnes physiques notamment en raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur handicap (art. 225-1 code pénal).

• **RESERVATION, ARRHEs, ACOMPTE**

○ **Réservation :**

Les demandes de réservation peuvent être adressées à l'hôtelier par tous les moyens mis à disposition du client, tels que téléphone, télécopie, e-mail, sites de réservation en ligne.



Modèle de règlement intérieur hôtel – UMIH

L'hôtelier confirme au client sa réservation, les éventuelles conditions du tarif proposé, ainsi que ses Conditions Générales de Vente (CGV). Les CGV font partie intégrante du contrat hôtelier.

Le client confirme sa réservation, le cas échéant par le versement d'arrhes ou d'acompte.

○ **Réservation en ligne :**

Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation.

Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

Pour toute réservation effectuée sur le site internet de l'hôtelier, le client choisit les prestations qu'il souhaite parmi celles présentées sur le site.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des prestations disponibles sur le site internet, avoir sollicité et obtenu les informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.

Le client est seul responsable de son choix des prestations et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'hôtelier ne pourra pas être recherchée à cet égard.

La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire d'un bon ou d'une demande de réservation dématérialisé accessible en ligne ou par demande de réservation via les services mobiles.

La réservation est réputée formée, selon le système de réservation proposé par l'hôtelier :

- A la réception par l'hôtelier du bon de réservation ou de la demande de réservation, ou lors du prépaiement en ligne par carte bancaire, lorsque l'hôtelier s'est assuré de la disponibilité en amont,
- à défaut, au moment de la confirmation de la réservation par l'hôtelier.

○ **Arrhes ou acompte :**

Il est d'usage dans l'hôtellerie, pour la confirmation de la réservation, de demander le versement d'une somme, dont l'hôtelier est libre de fixer le montant.

Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes. Les cocontractants peuvent revenir sur leur engagement, le client en perdant les arrhes, l'hôtelier en les restituant au double (art. L114-1 du code de la consommation).

L'hôtelier peut choisir de demander un acompte au client. Si le client annule (sauf stipulation contraire au sein des CGV), l'hôtelier est en droit de réclamer à titre de dommages-intérêts, une somme égale à la totalité des prestations réservées et garanties par l'acompte.

• **RESPONSABILITE DE L'HOTELIER**

L'hôtelier a une obligation générale de sécurité vis-à-vis de ses clients.

En cas de dommage corporel, la responsabilité pour faute ou négligence de l'hôtelier peut être engagée.

Si le dommage subi par le client est dû à son imprudence, sa négligence ou sa faute, la responsabilité de l'hôtel ne peut pas être recherchée.

• **RETENTION ET PRIVILEGE DE L'HOTELIER**

Si un client ne règle pas sa note, l'hôtelier dispose, conformément à l'article 2332 du Code civil, d'un privilège qui porte sur les effets apportés par le client dans l'hôtel (bagages, voiture stationnée dans le parking de l'hôtel, etc.).

Les créances garanties sont toutes les prestations dont le client a profité lors de son séjour.

Ce privilège s'accompagne d'un droit de rétention qui permet à l'hôtelier de conserver les effets du client tant qu'il n'est pas payé. Si l'exercice de ce droit n'est plus possible, une saisie-revendication pourra alors être ouverte.

• **SERVICE EN CHAMBRE (ROOM SERVICE) / SERVICE RESTAURATION EN DEHORS DES HORAIRES HABITUELS**

Une carte « room service » est présente dans les chambres afin d'informer le client sur les prestations concernées, les tarifs, et les horaires de fonctionnement.

Les hôteliers peuvent offrir à toute heure à leurs clients une prestation de restauration en dehors des horaires d'ouverture du restaurant, ainsi qu'un service de boissons en dehors des repas si l'hôtel est titulaire d'une licence III, IV.

• **VENTE DE NUITEE AVEC PETIT DEJEUNER/DEMI-PENSION**

L'hôtelier peut proposer à ses clients une nuitée incluant le petit déjeuner ou la demi-pension. En effet, compte tenu de la législation et jurisprudence européenne, la vente liée des prestations d'hébergement et du petit déjeuner est tout à fait légale, tout comme celle de la vente des prestations d'hébergement et de la demi-pension.

Il existait déjà une tolérance administrative (*Rép. Min. J.O. Ass. Nat. 26.12.83 - p. 5514*) pour louer en haute saison une chambre en demi-pension.



- **VIDEO-PROTECTION**

L'hôtelier peut mettre en place un système de vidéo-protection dans son établissement afin d'assurer la tranquillité et la sécurité de sa clientèle et ce dans le respect de la réglementation en vigueur.

- **WIFI (accès et utilisation d'internet)**

Les hôteliers qui mettent à disposition de leur clientèle un accès Internet, qu'il s'agisse de WIFI ou non, sont dans l'obligation, conformément à l'article R 10 -13 du Code des Postes et des Communications Electroniques, de conserver les données du trafic, et notamment les informations permettant d'identifier l'utilisateur, les caractéristiques techniques (date, horaire et durée de chaque communication), les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication.

Le client doit utiliser la connexion Internet conformément au droit en vigueur et notamment respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation de la connexion (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) et ne pas télécharger illégalement des fichiers. En cas de non-respect de ces obligations, le client peut se voir reprocher le délit de contrefaçon sanctionné d'une amende de 300.000 euros et trois d'emprisonnement.