Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# À L'HÔTEL

Vous réservez une chambre d'hôtel.

Soyez informé des modalités lors d'une réservation et des obligations du professionnel en matière de publicité des prix et de prestations proposées.

## Ce qu'il faut savoir

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

## Les prix

**> Ils sont libres mais doivent être affichés à l'extérieur et à l'intérieur de l'hôtel (réception et dans chaque chambre).**

Cet affichage doit comprendre les prix, taxes et service compris de chaque catégorie de chambre et le cas échéant, le prix du petit déjeuner, de la demi-pension et de la pension correspondant à la chambre, ainsi que des autres prestations proposées.

## La réservation

> Une confirmation écrite précisant les conditions de séjour et les caractéristiques de la chambre telles que vous les souhaitez est recommandée, en demandant à l'hôtelier de confirmer par écrit son accord.

Ce dernier peut demander des arrhes, dont le montant n'est pas réglementé mais qui sont généralement équivalents au prix de 2 ou 3 nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine.

En cas d'annulation, vous perdez vos arrhes, sauf geste commercial de l'hôtelier. Si celui-ci se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.

L'hôtelier ne peut pas vous imposer le petit-déjeuner et/ou la demi-pension ou pension complète.

Il remet à la fin du séjour une note détaillée dont la délivrance est obligatoire et qui indique au client toutes les dépenses à sa charge.

## L'arrivée – accès à l'hôtel

> L'heure d'arrivée n'est pas réglementée. Si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier.

L'hôtelier ne peut refuser l'accès à son établissement aux familles accompagnées d'enfants. S'il accepte de mettre un lit supplémentaire dans la chambre pour un enfant, il pourra en majorer le prix.

Celui-ci ne peut pas vous interdire l'accès pour un motif discriminatoire : état de santé, religion, race, mœurs etc. (art. 225.1 du Code pénal. Sanctions : 3 ans de prison et 45 000 € d'amende).

Il n'est pas tenu d'accepter les animaux.

Si vous avez des objets de valeur, il est fortement conseillé de les déposer dans le coffre de l'hôtel en échange d'un reçu.

## En cas de litiges

> Si la chambre ne vous plaît pas, essayez de vous entendre avec l'hôtelier pour en changer. Vous pouvez refuser la chambre et quitter l'hôtel, mais vous perdez vos arrhes et l'hôtelier peut vous réclamer des dommages et intérêts.

Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger soit une autre chambre, soit la restitution des sommes versées et changer d'hôtel.

**Pour plus d'informations**

> le site internet de la DGCCRF : **www.economie.gouv.fr**
> **3939 « Allô, Service public »** Info Service Consommation (coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe)
> l'Institut national de la consommation : www.conso.net
> les associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information. Il ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

dgccrf

Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
Conception graphique : studio Sircom - Photo : Brian Jackson - Fotolia