

3 Définitions professionnelles « groupes et agences »

Acompte

Versement anticipé engageant le paiement final. Le contrat hôtelier est définitif dès le premier acompte, et ni l'agent de voyages ni l'hôtelier ne peuvent se dédire sans s'exposer à se voir réclamer des dommages et intérêts. Le montant de ces dommages et intérêts se calcule, non pas sur l'acompte, mais sur le préjudice subi du fait de la non-exécution du contrat.

Arrhes

Somme versée d'avance sur le prix total de la prestation convenue au contrat et représentant une faculté de dédit. Le client ou l'agent de voyages peut librement renoncer à son achat en abandonnant la somme versée. L'hôtelier, s'il renonce à fournir la prestation commandée, doit verser à l'agent de voyage le double de ce qu'il a reçu.

Agence de voyages et Tour-operator

Une agence de voyages est une entreprise qui propose et vend des offres de voyages à ses clients. Elle joue le rôle d'intermédiaire entre les consommateurs et les différents prestataires de services présents sur le marché du tourisme : Tour-opérateurs, compagnies aériennes, hôteliers, loueurs de voiture, assurances voyage, etc.

Les agences de voyages et tour-operator sont signataires du code des pratiques entre l'association internationale de l'hôtellerie et de la restauration (IH&RA) et la fédération universelle des associations d'agences de voyages (FUA AV).

Généralement, les agences de voyages proposent à la vente les offres composées par les tour-opérateurs (catalogues). Elles constituent donc un intermédiaire entre le tour opérateur et le consommateur, lequel ne traite alors qu'avec l'agence de voyages. Les agences de voyages sont alors traditionnellement rémunérées par une commission sur les prestations vendues.

S'il a été convenu que le paiement doit être effectué directement par le client, l'hôtelier réglera la rémunération à l'agent dans les trente jours après le paiement par le client.



Allotement (ou contingent)

Nombre de chambres mis à disposition à l'avance par l'hôtelier à l'agent de voyages.

Lorsqu'un certain nombre de chambres est mis à la disposition de l'agence, ces conventions devront spécifier :

- les périodes d'allotements (début, fin, intervalles éventuels)
- le nombre de chambres attribuées pour chaque période
- les dates limites de rétrocession
- les prix, remises, commissions et les conditions spéciales (service gratuit, etc.)
- les conditions financières, paiement, monnaie, forme de paiement, dates finales et dépôt de garantie éventuel
- le délai pour les listes de répartition des chambres (rooming-lists).

Clients individuels

Clients non reconnus dans la définition des groupes et grands groupes.

Contrat hôtelier

Contrat écrit par lequel un hôtelier convient avec un agent de voyages, de fournir des services hôteliers. Ces services hôteliers sont définis comme étant des chambres, des repas et toute autre prestation dont l'hôtel a confirmé la fourniture.

Pro forma

On parle de facture ou de note pro-forma (du latin, « pour la forme »). C'est un devis envoyé à un partenaire (entreprise, groupe, agence...) avec lequel un contrat n'a pas (encore) été établi, ou pour une prestation unique. La pro-forma chiffre exactement la prestation demandée (en TTC) et les conditions d'exécution (signature d'un bon pour accord, délai, prépaiement...).

Dépôt de garantie

Versement effectué par l'agent de voyages à l'hôtelier en vue de garantir la bonne exécution du contrat par l'agent de voyages. Ce versement devra être restitué à l'agent de voyages à la fin du contrat.

Écrit

Tout envoi par lettre, télécopieur ou courriel.

Grands groupes

Groupes comptant au moins 100 personnes.

Groupe

Un groupe est constitué d'au moins quinze personnes arrivant et quittant l'hôtel ensemble formant une entité ainsi considérée par l'hôtelier et l'agent de voyage. Les réservations pour contingent, allotement, congrès, conférences et séminaires, voyages de motivation (incentive), salons, etc. peuvent faire l'objet d'accords spéciaux écrits. La confirmation d'un groupe par l'hôtelier devra spécifier des services identiques pour chaque membre du groupe. Ces services feront l'objet d'une facture unique.



Délai d'annulation

Sauf dispositions contractuelles contraires, l'agent de voyages peut annuler une réservation de groupe sans devoir payer de compensation selon les règles suivantes : Un groupe entier (100%) peut être annulé valablement jusqu'à 30 jours avant l'arrivée prévue ; Un maximum de 50% de la réservation initiale peut être annulé au moins 21 jours avant l'arrivée prévue ; Un maximum de 25% de la réservation initiale peut être annulé au moins 14 jours avant l'arrivée prévue.

Obligations de l'hôtelier envers l'agent de voyages

L'hôtelier ne facturera pas à l'agent de voyages des prix supérieurs à ceux qui sont indiqués dans le tarif affiché de l'hôtel et s'engage à réserver la rémunération à l'agence qui les aura mis en contact en premier lieu. L'hôtel sera contraint de respecter toutes les instructions de l'agence

lorsqu'elles auront été reçues et acceptées en temps utile. L'hôtel devra systématiquement fournir une facture et en cas de règlement par carte de crédit de l'agent, faire signer un accord préalable à ce débit.

Gratuités des groupes

En l'absence de convention contraire, tout contrat de groupes ou de grands groupes spécifie les gratuités accordées en fonction du barème suivant : pour les groupes, une gratuité pour 20, pour les grands groupes, une gratuité pour 15.

Non-respect du contrat d'agence

Si l'hôtel ne peut pas fournir les services spécifiés au contrat, il est tenu :

- de fournir d'autres services dans le même hôtel ou dans un hôtel de catégorie égale ou supérieure le plus proche, et de prendre à sa charge toute différence de prix éventuelle ;
- d'en aviser le client ou l'agent avant l'arrivée du client ; de permettre au client de prévenir un correspondant du changement d'hôtel ; de payer le transport du client vers l'autre hôtel ;
- de payer le transport de retour du client vers l'hôtel d'origine, si le client désire y retourner lorsqu'il y aura de la place disponible.