

9 Les prix en hôtellerie

La réglementation commerciale en matière d'affichage des prix et autres mentions est très précise. L'objectif est d'informer lisiblement et sans ambiguïté le consommateur sur les prix pratiqués et le "contenu de la prestation". Les prix sont indiqués TTC. Dans le cadre de la perception d'un service, les prix doivent être indiqués "prix nets" avec mention du taux de service perçu. Les indications de prix données à l'extérieur doivent être identiques à celles qui sont données à l'intérieur.



La facture ou la note délivrée aux clients

Quelles sont les obligations en termes de délivrance de factures ou de notes pour les CHR ? Le principe est le suivant : toute prestation de service doit faire l'objet de la délivrance d'une note voire d'une facture si le client le demande. Cette note ou facture répondent à des conditions de forme très précises et constituent des pièces justificatives relatives à la réglementation de l'information du consommateur sur les prix et à la réglementation fiscale. La non délivrance de ces documents ou le non-respect des normes imposées par la loi peuvent avoir des conséquences en cas de contrôle des agents de la DGCCRF ou de l'administration fiscale.

Distinction entre note et facture

La note est un document écrit destiné juridiquement à protéger le consommateur et servir de justificatif sur le plan fiscal.

Quant à la facture, elle est destinée aux clients professionnels. La facture est un document plus complet soumis à des conditions de forme plus précises que la note.

La note

La délivrance de notes aux clients dans les CHR est régie par les arrêtés du 8 juin 1967 relatifs à la délivrance d'une note dans les hôtels, pensions de famille, maisons meublées et restaurants. Cette réglementation prévoit des mentions obligatoires d'ordre général et des mentions spécifiques en fonction de l'établissement CHR.

Mentions obligatoires de la note

- Une note doit être remise à chaque client et comporter les mentions suivantes :
- date de rédaction,
- raison sociale (ou nom) et adresse de l'établissement,
- prix de chacune des prestations fournies à la charge du client, par ordre chronologique et leur date,
- montant total TTC des prestations dû par le client exprimé en €

Mentions complémentaires pour les notes d'hôtel

- classement officiel «Tourisme» et catégorie (nombre d'étoiles) de l'établissement ou de la chambre louée si différent,
- numéro de la chambre louée,
- durée de la location,
- prix, taxes et service compris, de chacune des dépenses à la charge du client, par ordre chronologique,
- mention éventuelle en cas de prestations restaurant et/ou bar, une note distincte devra être délivrée au client. Le montant de la note de restauration pourra, toutefois, figurer sur la note d'hôtel lorsque le règlement des notes de l'hôtel et de restaurant a lieu simultanément.

Il est recommandé de présenter la note d'hôtel au client avant le 10ème jour d'occupation du client (en pratique à la fin de chaque semaine) pour se prémunir en cas de filouterie.

Mentions complémentaires pour les notes de restaurants

- catégorie officielle s'il s'agit d'un restaurant classé «tourisme»,
- prix, taxes et service compris, de chacune des prestations fournies,
- mention «service compris» ou «prix nets» (la mention du taux du service n'est plus obligatoire).

Cas des débits de boissons

L'arrêté du 15 juillet 2010 prévoit que «pour les prestations de services dont le prix est inférieur à 25€ TTC, la délivrance d'une note est facultative mais doit être remise au client qui le demande».

Présentation et conservation des notes

La note doit être établie en deux exemplaires :

- l'original de la note doit être remis au client au moment du paiement,
- le double doit être classé par ordre chronologique par l'exploitant, qui doit pouvoir les présenter : pendant deux ans à toute réquisition des agents qualifiés, et pendant six ans en tant que document justificatif en cas de contrôle fiscal.

Comme l'impose le droit commercial, les notes doivent être conservées au moins 10 ans. Pour les notes des clients il est conseillé d'utiliser de préférence des liasses numérotées ou des carnets manifold (duplicata ou triplicata) numérotés.

Bien que la numérotation ne soit pas obligatoire, selon les textes le défaut de numérotation risque d'entraîner, en cas de contrôle fiscal, un rejet de comptabilité. Les tickets de caisse enregistreuse peuvent remplacer les notes, à condition qu'ils puissent détailler convenablement les mentions obligatoires de la note.

Sanctions

Pour les hôtels et les restaurants : amende de 15 000€ au maximum.

Pour les débits de boissons : amende de 1 500€ au maximum.

La Facture

En principe, toute entreprise doit émettre une facture en bonne et due forme dès lors qu'elle effectue une vente ou une prestation de service en France. En revanche, les entreprises qui vendent des biens ou fournissent des services à des particuliers ne sont pas tenues de délivrer une facture. Les établissements CHR peuvent donc être amenés à délivrer une facture et non une simple note à leurs clients professionnels qui en font la demande pour leur permettre de récupérer la TVA sur leurs frais de restauration et d'hébergement.

Mentions obligatoires de la facture

- Nom et adresse de l'entreprise,
- Nom et adresse du client (pour les factures de moins de 150€ HT les restaurateurs peuvent laisser en blanc les éléments d'identification du client à charge pour ce dernier de compléter lui-même ces éléments dans l'espace approprié),
- Numéro individuel d'identification à la TVA du vendeur (ce numéro n'est pas obligatoire pour les factures de moins de 150€HT),
- Date d'établissement de la facture.

Les factures doivent être émises dès la réalisation de la vente ou de la prestation de services.

- Date de la réalisation de la vente ou de la prestation,
- Quantité de chaque bien vendu ou service rendu,
- Dénomination précise de la prestation,
- Numéro de la facture et de la facture d'acompte,
- Rabais, remises, ristournes ou escomptes,
- Mentions relatives aux délais de paiement,
- Référence à la réglementation applicable lorsque l'opération bénéficie d'une exonération ou suit un régime particulier (cette mention n'est pas obligatoire lorsque la facture ne dépasse pas 150€HT).

Pour chacune des prestations vendues :

- Le prix unitaire HT,
- Le ou les taux de TVA légalement applicables, par exemple restauration à 10% – boissons alcoolisées à 20%,
- Le prix total HT des prestations consommées,
- Le montant HT des prestations soumises à 20% et le montant de la TVA qui en découle,
- Le montant HT des prestations soumises à 5% et le montant de la TVA qui en découle,
- Le montant toutes taxes comprises (TTC) à payer.

Cas des menus ou formules «vin compris»

Ces menus offrent des produits soumis à des taux de TVA différents. Il faut donc faire apparaître sur la facture remise la ventilation des produits selon le taux de TVA applicable en ayant préalablement déterminé la part du prix soumise à 20% et celle soumise au taux de 5% ou 10% au moyen de la méthode qui lui est la plus appropriée (voir exemples de méthode dans la circulaire fiscale n°17.09).

Cas des arrhes et des acomptes

L'exploitant CHR devra également émettre une facture à ses clients professionnels pour les acomptes et les arrhes qui lui sont versés, sachant que la TVA est due sur ces sommes. Les factures d'acompte peuvent ne pas mentionner toutes les mentions obligatoires lorsque certaines informations ne sont pas encore connues lors de leur émission. La facture définitive devra faire référence au numéro de la facture d'acompte émise antérieurement.

Affichages obligatoires dans un hôtel

L'affichage des prix dans les hôtels, qui doit se faire à l'intérieur et à l'extérieur (arrêté du 18 octobre 1988).

L'affichage intérieur doit se faire à l'accueil et dans toutes les chambres. Les prix doivent être établis toutes taxes comprises et en euros.

À l'extérieur

Les exploitants des hôtels doivent afficher, dans les conditions fixées par l'arrêté de 1988, le prix des prestations de services, toutes taxes et service compris, pratiqués. L'hôtel qui revendique un classement hôtelier doit apposer le panneau rouge (pour les catégories 1 à 4 étoiles) et de couleur or pour les hôtels 5 étoiles.

Dans les chambres

L'affichage dans chaque chambre doit se faire derrière la porte d'entrée, et préciser les prix : location par personne, pour une certaine durée, pension ou demi-pension, tarifs pratiqués selon les périodes avec les dates limites de ces périodes.

Les prix sont affichés sur un tableau dont les dimensions doivent être au minimum de 12 x 8 cm.

Règles de sécurité

Une consigne d'incendie doit être affichée dans chaque chambre. Elle doit être rédigée en français et dans les langues étrangères, compte tenu de l'origine du public reçu habituellement dans l'établissement. Il faut aussi afficher dans chaque chambre un plan sommaire de repérage par rapport aux dégagements à utiliser en cas d'incendie.

Interdiction de fumer

Depuis le 1er janvier 2008, les professionnels doivent rappeler cette interdiction avec des affiches dont le modèle de signalisation et d'avertissement sanitaire (définis par un arrêté du 3 janvier 2007) sont téléchargeables sur le site : www.tabac.gouv.fr.

Cette signalisation doit se faire à l'entrée de l'établissement mais aussi à l'intérieur, dans des endroits de manière apparente.

Prix du téléphone

En contrepartie de la libre fixation du prix des communications téléphoniques (arrêté du 31 octobre 1994), l'exploitant doit fournir une information précise et détaillée (définie par l'arrêté) du coût de la communication à sa clientèle, à proximité de chaque appareil.