

13 Contrat d'hébergement et garanties de réservation

Nature du contrat

La location de chambres étant une activité commerciale, chaque réservation engendre l'ouverture d'un contrat entre l'hôtelier et son client.

Le contrat d'hébergement est:

- synallagmatique : il prend appui sur des obligations réciproques,
- à exécution successive : il crée des obligations dont l'exécution s'étend sur une durée déterminée ou indéterminée;
- consensuel: il repose sur le consentement des deux parties.

Le contrat peut être verbal ou écrit mais la forme écrite facilite l'administration de preuves en cas de litiges.



Le respect du contrat par l'hôtelier

L'hôtelier doit mettre à la disposition du client les prestations réservées par celui-ci, en respectant les normes de confort et de propreté ainsi que le prix convenu lors de la réservation. L'hôtelier ne peut pas refuser sans motif valable un client se présentant à la réception pour réserver une chambre sous peine de commettre un délit.

En cas de non paiement de la location, l'hôtelier a sur son client un droit de rétention c'est-à-dire qu'il peut garder les bagages si celui-ci ne paye pas. Il jouit également d'un privilège mobilier sur le prix de vente des bagages, qu'il soit ou non la propriété du client.

Le respect du contrat par le client

Le client doit user de la chambre avec soin et diligence ; il doit se conformer au règlement intérieur affiché dans la chambre. Le client répond des dégâts qui lui seraient imputables, causés par sa faute, son imprudence, ou sa négligence. En contre-partie de l'usage de la chambre, le client s'engage à verser à l'hôtelier le prix de la location et des prestations annexes.

Les arrhes

Ils représentent une somme d'argent versée par le client afin de garantir une réservation de chambre, de repas, de forfaits (séminaires, séjours, etc.).

L'hôtelier doit faire savoir à son client que les arrhes constituent un moyen de dédit. Pour cela deux conditions essentielles doivent être remplies :

- avoir demandé avec précision le montant des arrhes à verser,
- formuler clairement par écrit que les arrhes constituent un moyen de dédit et non pas un acompte. La formule imprimée sur le courrier au client doit être claire.

De ce fait, lorsque le client annule le séjour ou l'écourte, les arrhes deviennent la propriété de l'hôtelier. En revanche, si l'hôtelier accepte une réservation et ne peut remplir ses obligations, il doit verser au client le double des arrhes reçues.

Aucun texte ne réglemente le montant des arrhes à verser. Il est d'usage de demander au moins le prix d'une nuitée ; cependant, le montant des arrhes varie selon les saisons et la durée du séjour.

Voici les usages :

- Réservation pour un séjour inférieur à 15 jours : de 3 à 4 journées ou 2 à 3 nuitées
- Réservation pour un séjour entre 15 jours et 1 mois : de 4 à 5 journées ou 3 à 4 nuitées

Les no-show

Ce terme vient du verbe anglais "to show up" qui signifie "se montrer". Un no-show est une personne qui a réservé une chambre mais qui ne se présente pas. On comprendra aisément que l'hôtelier cherche par tous les moyens à éviter ce genre de situation. Pour cela, il doit prendre un certain nombre de garanties.

La limitation des no-show

Il n'existe pas de règle absolue dans le traitement des "no-show" cependant l'application des procédures suivantes devrait limiter les effets du problème :

- 1) Établir une fiche de réservation complète : les renseignements qu'elle contient permet de contacter le client en cas de besoin et formalise certains aspects de la réservation.
- 2) Exiger une confirmation écrite : l'envoi d'un fax, d'une lettre, d'un e-mail, par le client, permet de responsabiliser un peu le client.
- 3) Demander des arrhes : si le délai le permet, la demande d'arrhes doit être systématique surtout pour des réservations de longs séjours. Cependant il est délicat de demander le prépaiement à des clients habitués.
- 4) Fixer une heure limite d'arrivée : l'heure d'arrivée est fixée généralement entre 18 h et 20 h . Le délai passé, l'hôtelier est dégagé de ses obligations envers le réservataire et peut louer la chambre à un autre client.
- 5) Garantir la réservation par carte bancaire : au moment de la réservation, il convient de demander au réservataire le numéro de sa carte bancaire ainsi que le délai d'expiration. Certains organismes comme American Express, Eurocard et Diner's Club garantissent le paiement de la première nuitée en cas de défaillance du client. Cette pratique sensibilise le client sur la nécessité d'annuler sa réservation en cas d'empêchement.
- 6) Donner un numéro d'annulation : pour éviter tout litige, l'hôtelier communique un numéro d'annulation au client. Les deux parties ont la preuve de l'appel téléphonique d'annulation.
- 7) Contrôler les réservations : le contrôle permet d'écarter les réservations non confirmées par la vérification rigoureuse des plannings, des annulations et des confirmations. Si les délais prévus par les options sur des réservations sont dépassés, il y a lieu de relancer le client afin d'obtenir une confirmation ou une annulation, et de mettre à jour les disponibilités.

La surlocation (ou overbooking)

La surlocation consiste à louer plus de chambres que l'hôtel n'en possède de disponibles afin de pallier les défaillances des clients qui ne sont pas venus (no show) et essayer d'obtenir une vente optimale des chambres.

Cette pratique nécessite des calculs statistiques pour définir le nombre de réservations qui seront probablement défaillantes.

Les chiffres obtenus seront corrigés par rapport aux événements ponctuels qui risquent d'influencer le comportement de la clientèle (salons, manifestations diverses, taux de remplissage des hôtels concurrents).

La surlocation est dangereuse car on ne peut jamais être vraiment sûr du comportement des clients.