

# **CODE DE PRATIQUES**

guidant les relations

## **HÔTELS ET AGENCES DE VOYAGES**

établi conjointement par

**L'ASSOCIATION INTERNATIONALE DE L'HOTELLERIE  
ET DE LA RESTAURATION (IH&RA)**

et la

**FEDERATION UNIVERSELLE DES ASSOCIATIONS  
D'AGENCES DE VOYAGES (FUAAV)**

## TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION</b>	1
<b>Art. 1</b> Parties signataires	2
<b>Art. 2</b> Obligations des parties signataires	2
<b>Art. 3</b> Caractère exclusivement international du Code de Pratiques	2
<b>Art. 4</b> Plan national	2
<b>Art. 5</b> Rôle supplétif et complémentaire du Code de Pratiques	2
<b>Art. 6</b> Champ d'application du Code de Pratiques	2
<b>Art. 7</b> Définition du contrat hôtelier	2
<b>Art. 8</b> Réservation	3
<b>Art. 9</b> Confirmation	3
<b>Art. 10</b> Document de réservation	3
<b>Art. 11</b> Tarifs	3
<b>Art.12</b> Versements préalables	3
<b>Art. 13</b> Paiement dû à l'hôtelier	4
<b>Art. 14</b> Bonne compréhension de la politique de commission	4
<b>Art.15</b> Définition : Groupe	4
<b>Art. 16</b> Annulation - généralités	4
<b>Art. 17</b> Annulation - groupes	5
<b>Art. 18</b> Annulation - individuels	5
<b>Art. 19</b> Réservation garanties et non garanties - No-show	6
<b>Art. 20</b> Départ anticipé	6
<b>Art. 21</b> Renseignement fournis à l'hôtel	6
<b>Art. 22</b> Information aux agents de voyages et aux clients	6
<b>Art. 23</b> Qualité des services fournis	7
<b>Art. 24</b> Mise à disposition des chambres	7
<b>Art. 25</b> Obligations envers le client	7
<b>Art. 26</b> Force majeure	7
<b>Art. 27</b> Notification de cas de force majeure	7
<b>Art. 28</b> Réservations multiples	7
<b>Art. 29</b> Règlement à l'amiable d'un diffusion	7
<b>Art. 30</b> Règlement des litiges	8
<b>Art. 31</b> Interprétation du Code de Pratiques	8
<b>Art. 32</b> Texte de référence	8
<b>Art. 33</b> Entrée en vigueur du Code de Pratiques	8
<b>ANNEXE 1</b> Définitions	9
<b>ANNEXE 2</b> Tableau d'explication de la politique d'annulation pour les groupes (Art. 17.)	10
<b>ANNEXE 3</b> Tableau d'explication de la politique d'annulation pour les groupes (Art. 17.) exemple	11
<b>ANNEXE 4</b> Liste de pointage concernant les clients individuels et les groupes	12
<b>ANNEXE 5</b> Reglement d'arbitrage IH&RA / FUAAV	13
<b>ANNEXE 6</b> Contrat client individuel	16
<b>ANNEXE 7</b> Contrat Groupe	20
<b>ANNEXE 8</b> Contrat d'allotement	24
<b>ANNEXE 9</b> Contrat pour congrès, conventions et voyages de motivation	28

## INTRODUCTION

Le présent texte remplace le Code de Pratiques AIH/FUAAV guidant les relations hôtels/agences de voyages signé le 3 juillet 1991 qui lui-même a remplacé la Convention AIH/FUAAV 1979 et codifié les mêmes principes de base qui ont guidé les relations hôteliers/agents de voyages pendant de longues années.

De nombreux accords et conventions nationaux s'inspirent des termes de l'ancienne Convention AIH/FUAAV et du Code de Pratiques ci-dessus mentionné.

Plusieurs états en ont inclus les termes essentiels dans leur loi nationale. De ce fait, il est probable qu'une telle logique de concordance entre la loi et la pratique permette d'éviter tout risque grave de divergence entre pratiques commerciales et dispositions contractuelles qui pourrait laisser les hôteliers et agents de voyages dans l'incertitude quant à leurs droits et obligations.

Dans la mesure où les précédents Code de Pratiques et conventions stipulaient simplement ce qui est encore la pratique habituelle, on peut s'attendre à ce que les cours et tribunaux appliquent les mêmes principes en l'absence de contrat et/ou en cas de litige sur des points non contractuels.

Le Code de Pratiques cherche à fournir un guide utile aux hôteliers et agents de voyages dans le but de promouvoir harmonieusement leurs relations, et d'éviter d'éventuels malentendus ou litiges. Il comprend des principes généraux auxquels sont annexés:

- des définitions,
- une liste de pointage pour l'établissement de contrats s'appliquant aux clients individuels et aux groupes,
- un règlement d'arbitrage,
- un tableau récapitulatif des annulations des groupes et des individuels,
- un tableau explicatif des modalités d'annulation de groupes.

### Remarque :

Ce code des pratiques est ancien, mais il continue de servir de base de travail, même si les règles ont beaucoup changé avec l'apparition des OTA (online travel agencies). Il faut cependant continuer à le consulter, puisqu'il permet de comprendre les relations entre les hôtels et leurs intermédiaires.

#### Art. 1 - Parties signataires

Les parties signataires sont :

- L'International Hôtel & Restaurant Association, dont le siège est situé: 251, rue du Faubourg Saint Martin 75010 Paris, (France).  
Ci-après dénommée "**IH&RA**"

et

- La Fédération Universelle des Associations d'Agences de Voyages, dont le siège est situé: 163, rue Saint Honoré -75001 Paris - France et dont le Secrétariat Général est sis 1, avenue des Castelans 98000 Monaco. (Principauté de Monaco).  
Ci après dénommée "**FUAAV**"

#### Art. 2 - Obligations des parties signataires

Les parties signataires s'engagent :

- à intervenir auprès des associations nationales pour faire respecter les clauses de ce Code de Pratiques au niveau international
- à recommander à leurs membres et affiliés respectifs de donner la préférence, pour la conclusion de leurs contrats hôteliers, aux membres et affiliés de l'autre partie signataire.

#### Art. 3 - Caractère exclusivement international du Code de Pratiques

Le Code de Pratiques s'applique aux relations de caractère international, entre un hôtelier et un agent de voyages dont les établissements sont situés dans des pays différents.

#### Art. 4 - Plan national

Les signataires recommandent aux associations qui concluent des conventions/codes applicables au niveau national de s'inspirer des principes de ce Code de Pratiques.

#### Art. 5 -Rôle supplétif et complémentaire du Code de Pratiques

- a) Le Code de Pratiques s'applique lorsqu'aucun contrat n'est intervenu entre l'hôtelier et l'agent de voyages.
- b) Il s'applique également, à titre complémentaire, à toute disposition ne figurant pas dans un contrat.
- c) Les parties signataires souhaitent que ce Code de Pratiques serve de directive pour la solution des litiges entre hôteliers et agents de voyages, soit à l'amiable, soit dans la pratique judiciaire ou de l'arbitrage.

#### Art. 6 - Champ d'application du Code de Pratiques

**Le Code de Pratiques est destiné à réglementer les contrats, dits hôteliers, entre les agents de voyages et les hôteliers.**

Si certaines dispositions du présent Code de Pratiques se révélaient être en contradiction avec des lois nationales (notamment les dispositions dites antitrust), ou internationales, les signataires reconnaissent que ces dispositions ne s'appliqueraient pas.

#### Art. 7 - Définition du contrat hôtelier

Le "Contrat hôtelier" est un contrat selon lequel l'hôtelier convient avec un agent de voyages de fournir des prestations hôtelières à un prix donné à un voyageur ou un groupe de voyageurs, client(s) de l'agent de voyages. (voir annexe IV).

#### Art. 8 - Réservation

- a) Tout contrat hôtelier est précédé d'une demande de réservation émanant de l'agent de voyages et adressée à l'hôtelier.

Toute demande de réservation verbale doit être confirmée immédiatement à l'hôtelier par un document écrit (lettre, télégramme, télex, télécopie, courrier électronique/e-mail, etc.).

- c) Toute demande de réservation doit préciser les prestations à fournir.

#### Art. 9 - Confirmation

- a) A réception de la demande de l'agent de voyages, l'hôtelier devra confirmer la réservation par écrit en mentionnant notamment le prix des services commandés, soit par lettre, télégramme, télex, télécopie, courrier électronique/e-mail etc. et/ou par l'attribution d'un numéro d'ordre se rapportant expressément à la demande de réservation. L'hôtelier ne doit pas accepter de réservation qu'il ne peut honorer.

- b) A réception de la confirmation de l'hôtelier, ou dans un délai fixé par celui-ci, l'agent de voyages doit notifier son accord par écrit ou les conditions communiquées par l'hôtelier

#### Art. 10 - Document de réservation

- a) Acceptation du **bon d'échange (voucher)**.

S'il en a été convenu ainsi entre l'hôtelier et l'agent de voyages, l'hôtelier est tenu d'accepter un voucher.

L'agent de voyages reconnaît que le bon d'échange remis à son client pour l'hôtelier, est une garantie de paiement sauf si le contraire est clairement précisé.

- b) Les services devant figurer sur tout bon d'échange incluent notamment : les dates d'arrivée et de départ, les services hôteliers à fournir, et si possible le moyen de transport.

- c) L'émission d'un bon d'échange comportant une extension des services hôteliers est subordonnée à un accord express écrit, entre l'hôtelier et l'agent de voyages, relatif aux services à fournir et/ou au montant maximum de crédit.

#### Art. 11 - Tarifs

L'hôtelier doit respecter les tarifs convenus par contrat dans la monnaie du pays où se trouve l'hôtel ou dans toute autre monnaie contractuellement définie. Toutefois les contrats de longue durée peuvent prévoir une clause de révision des tarifs.

#### Art.12 - Versements préalables

L'hôtelier peut exiger le pré-paiement total ou partiel.

- a) L'hôtelier peut exiger un droit de réservations (fee) ou un paiement préalable (arrhes ou dépôt de garantie) comme condition de son acceptation de la commande. Si l'hôtelier considère que le paiement préalable doit être traité comme des arrhes (**voir annexe 1**) il doit le stipuler clairement. Le droit de réservation (fee) est déduit de la facture finale mais n'est pas remboursée en cas d'annulation.

- b) Ce montant préalable peut avoir un caractère de dépôt de garantie sauf en cas d'annulation si celle-ci a été faite conformément aux modalités d'annulation écrites de l'hôtel ou aux usages de la profession.

Si l'hôtelier a demandé un versement préalable, le contrat hôtelier ne sera conclu qu'au moment où le versement de ce montant aura été effectué ou la preuve du versement produite.

- c) L'hôtelier doit accuser réception du versement préalable 72 heures au plus tard après réception de celui-ci.

#### Art. 13 - Paiement dû à l'hôtelier

- a) Les prestations à payer par l'agent de voyages sont celles qui figurent dans le document de confirmation (contrat hôtelier).
- b) L'agent de voyages ayant conclu un contrat hôtelier est responsable du paiement des services spécifiés, sauf s'il a été convenu que la facture serait payée directement par le client.
- c) En cas de séjour de longue durée, l'agent de voyages pourra être requis de payer l'hôtel pendant la durée du séjour pour les services déjà fournis, en accord avec les termes du contrat.
- d) En cas de réservation par l'agent de voyages de services hôteliers dont le paiement sera effectué directement par le client, l'hôtelier garantit la commission de l'agent de voyages sur les services confirmés.
- e) L'hôtelier n'acceptera le règlement direct par carte de crédit que pour les cartes pour lesquelles il est agréé.

#### Art. 14 - Bonne compréhension de la politique de commission

La politique de l'hôtel concernant le paiement ou le non-paiement de la commission, ainsi que les conditions de paiement, doivent être clairement indiquées à l'agent de voyages et acceptées par celui-ci avant ou au moment de la confirmation.

Les informations importantes pour la compréhension d'une politique de commission sont habituellement les suivantes :

- a) Y-a-t-il lieu de payer une commission et sur quels services ?
- b) Le (ou les) taux de commission ;
- c) Y-a-t-il lieu de payer une commission sur une extension de séjour acceptée par l'hôtelier et/ou sur les réservations effectuées par le client pendant son séjour pour une période ultérieure à condition que l'agent de voyages garantisse le paiement.

#### Art.15 - Définition : Groupe

##### a) Groupe :

Un groupe est constitué d'**au moins quinze (15) personnes arrivant et quittant l'hôtel ensemble** formant une entité ainsi considérée par l'hôtelier et l'agent de voyage. **(voir annexe 7)**

Les réservations pour contingent, allotement, congrès, conférences et séminaires, voyages de motivation/incentive, salons, etc. peuvent faire l'objet d'accords spéciaux écrits.  
**(voir annexes 8 et9)**

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**.

Si, après la confirmation, le nombre de membres composant un groupe se réduit à moins de quinze (15) personnes, l'hôtelier devra faire savoir à l'agent de voyages s'il considère encore cette entité comme un groupe.

##### b) Individuel : (voir annexe 6)

Un client individuel est celui qui ne peut bénéficier des conditions accordées à un groupe.

#### Art. 16 – Annulation - généralités

- a) Les conditions et délais d'annulation totale ou partielle du contrat hôtelier ainsi que le montant de l'indemnité éventuellement due en cas d'annulation tardive doivent être conclus au moment de la confirmation. L'hôtelier doit clairement définir sa politique d'annulation pour la période demandée.

Le client sera informé de cette politique d'annulation.

**Toute annulation doit être faite par un écrit daté** (lettre recommandée, fax, télex identifié, courrier électronique/e-mail. Pour qu'une annulation prenne effet à la date de sa communication verbale, l'annulation écrite doit se référer expressément à cette date. Tout écrit émanant de l'hôtelier et se référant à la communication verbale dispense l'agent de voyages d'une re-confirmation écrite supplémentaire.

L'hôtelier peut émettre un numéro d'annulation si telle est sa politique; celui-ci à conserver par l'agent de voyages, le dispensant d'une confirmation écrite

#### **Art. 17 - Annulation - groupes**

*(voir annexe 2 et 3)*

##### **a) 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 :

- 1) **Un groupe entier** (100%) peut être annulé valablement jusqu'à **30 jours avant l'arrivée** prévue ;
- 2) Un maximum de **50%** de la réservation initiale peut être annulé **au moins 21 jours** avant l'arrivée prévue;
- 3) Un maximum de **25%** de la réservation initiale peut être annulé **au moins 14 jours** avant l'arrivée prévue.

##### **b) Indemnités d'annulation**

- 1) Les annulations faites en dehors des délais ci-dessus donneront droit à l'hôtelier aux compensations suivantes:
  - a) A un montant fixé à l'avance;
  - b) En l'absence d'un tel accord, aux deux tiers (2/3) du prix des services commandés (minimum une nuit par client annulé) ;
  - c) En cas d'annulation dans les trois (3) jours ou moins avant la date d'arrivée prévue, aux trois-quarts (3/4) des services commandés.
- 2) Si l'hôtelier couvre ses pertes par d'autres locations, il ne pourra pas prétendre à de telles compensations. L'hôtelier pourra être requis de prouver qu'il n'a pas pu relouer les chambres.

##### **c) Reprise de chambre par l'hôtelier**

- 1) Si un groupe occupe plus de 30% de la capacité totale de l'hôtel, l'hôtelier avisera l'agent de voyages, par écrit, dans un délai de (soixante) 60 à (trente) 30 jours avant l'arrivée prévue, qu'il se réserve de disposer de tout ou partie des chambres non garanties par l'agent de voyages.
- 2) L'hôtelier ne pourra reprendre toute chambre garantie par l'agent de voyage
- 3) Si l'agent de voyage garantit toutes les chambre réservées initialement, il ne pourra plus se prévaloir de l'article 17 a) 1)

#### **Art. 18 Annulation - individuels**

*(voir annexe 2)*

##### **a) Délais d'annulation.**

Sauf conditions contractuelles contraires, les périodes minimales d'annulation que l'agent de voyages doit respecter pour prévenir l'hôtelier sont :

- 1) **Dans les hôtels de séjour touristique : - 14 jours avant la date d'arrivée, en basse saison - 30 jours avant la date d'arrivée, en haute saison**
- 2) Dans les autres hôtels: Selon les règles d'annulation en vigueur dans l'hôtel: même délai d'annulation que pour la clientèle direct, au plus tard à 18 heures la veille du jour d'arrivée prévu.

##### **b) Frais d'annulation**

Sauf conditions contractuelles contraires, les annulations notifiées après les dates limites mentionnées ci-dessus donneront lieu aux compensations suivantes :

- 1) Pour les hôtels de séjour touristique :
  - a) Pour tout séjour d'une (1) ou deux (2) nuits en haute ou basse saison : à l'équivalent des services commandés pour un séjour d'une nuit,
  - b) Pour tout séjour de 3 nuits ou plus en basse saison : à l'équivalent des services commandés pour un séjour d'une nuit,

- c) Pour tout séjour de 3 nuits ou plus en haute saison : à l'équivalent des services commandés pour un séjour de 3 nuits.
- 2) Pour les autres hôtels :  
Quelle que soit la durée du séjour : à l'équivalent des services fournis pour un séjour d'une nuit

#### **Art. 19 - Réservation garanties et non garanties - No-show**

##### **a) Réservations non garanties**

L'acceptation d'une réservation par l'hôtelier l'oblige à mettre à la disposition des clients les chambres jusqu'à **18 heures du jour de l'arrivée.**

##### **b) Réservations garantie**

La garantie donnée par le client ou l'agent de voyages est constituée par le paiement en espèces, chèque ou carte de crédit, (ou, pour l'agent de voyages, par une garantie formelle indiquée sur le document de réservation (voucher) comme indiqué à l'article 12b.

L'hôtelier est en droit d'exiger une garantie dans le cas d'une réservation non garantie pour laquelle le client demande expressément à l'hôtelier de maintenir sa réservation au delà du délai normal de 18h00. Une fois la garantie accordée, l'hôtelier s'engage à tenir la chambre à disposition jusqu'à midi le jour suivant la date d'arrivée prévue. Passé ce délai, l'hôtelier peut disposer de la chambre.

##### **c) No-show**

Si le client n'arrive pas avant 18 heures cela constitue un "no-show". Dans ce cas, les conditions relatives aux annulations hors délai sont applicables (Articles 16 à 18).

**Si le montant de la compensation due au titre d'annulation tardive ou "no-show" n'est pas spécifié, il est convenu qu'il devrait représenter le coût des chambres pour un minimum d'une nuit et un maximum de trois nuits par chambre.**

#### **Art. 20 - Départ anticipé**

En cas de départ anticipé ou de non-utilisation des services commandés, l'agent de voyages devra **compenser l'hôtelier de la perte réellement subie**, à moins que le départ anticipé ou la non-utilisation du service soit du fait de l'hôtelier, sauf tout autre accord écrit entre l'hôtelier et le client.

Si le pré-paiement effectué par l'agent de voyages est insuffisant pour couvrir le montant total de la facture, **l'hôtelier demande le solde du règlement à l'agent de voyages** sauf si il a été convenu que la facture soit payée directement par le client.

Les clients de l'agent de voyages ne seront soumis à ces conditions que si elles s'appliquent aussi aux clients directs de l'hôtel.

#### **Art. 21 - Renseignement fournis à l'hôtel**

L'agent de voyages doit fournir à l'hôtel les renseignements nécessaires, complets et détaillés sur les services demandés et **envoyer la rooming list au minimum 7 jours avant la date d'arrivée prévue.**

l'agent de voyages communiquera également à l'hôtel tout renseignements sur l'arrivée prévue.

#### **Art. 22 - Information aux agents de voyages et aux clients**

- a) L'hôtelier doit communiquer à l'agent de voyages des informations exactes quant à la catégorie/standard, l'emplacement et les services de l'hôtel.
- b) L'agent de voyages a l'obligation de transmettre fidèlement à ses clients les renseignements fournis par l'hôtelier.
- c) L'hôtelier et l'agent de voyages doivent s'abstenir, de toute action ou déclaration mettant en doute la qualité des services fournis par l'autre partie ou de nature à nuire à sa réputation professionnelle.



#### Art. 23 - Qualité des services fournis

Sauf disposition contraire dans le contrat, les services fournis par l'hôtelier aux clients de l'agent de voyages, doivent, conjointement au contrat hôtelier, être de la **même qualité que ceux fournis, dans les mêmes conditions, aux clients directs de l'hôtel.**

#### Art. 24 - Mise à disposition des chambres

- a) L'hôtelier doit tenir les chambres réservées à la disposition des clients **à partir de 15 heures** le jour de l'arrivée et jusqu'à 18 heures le même jour, à moins que la réservation soit garantie ou qu'une arrivée tardive ait été spécifiée.
- b) Sauf autre accord le client doit libérer, la chambre **au plus tard à midi du jour du départ.**

#### Art. 25 - Obligations envers le client

- a) Pour toute réservation acceptée et confirmée en bonne et due forme, l'hôtelier doit respecter ses engagements contractuels. Dans le cas contraire, il doit indemniser l'agent de voyages pour le dommage réellement subi.
- b) Si l'hôtelier ne fournit pas au client l'hébergement qui avait été réservé et qu'il avait confirmé, **il doit, à ses frais :**
  1. assurer le logement du client dans l'hôtel de catégorie équivalente le plus proche et payer, le cas échéant, toute différence de prix ;
  2. prévenir l'agent de voyages ou le client avant l'arrivée de ce dernier; le cas échéant, il doit payer les frais de communications du client qui désire avertir sa famille ou son bureau du changement d'hôtel ; l'hôtelier doit aussi payer le transport du client vers l'autre hôtel ;
  3. payer le transfert du client vers l'hôtel d'origine si le client désire retourner à l'hôtel qu'il avait réservé à l'origine, lorsqu'une chambre est de nouveau disponible.
- c) **L'hôtelier n' incitera pas le client à effectuer directement toute réservation future.**

#### Art. 26 - Force majeure

Lorsqu'une partie au contrat hôtelier se trouve dans l'impossibilité d'honorer ses engagements par suite de force majeure, c'est-à-dire "événements imprévisibles, irrésistibles et indépendants de sa volonté", elle est dégagée de ses obligations sans qu'il y ait indemnisation.

#### Art. 27 - Notification de cas de force majeure

en cas de force majeure, l'orsque l'hôtelier ou l'agent de voyages n'est pas en mesure de remplir ses obligations, il doit immédiatement avertir l'autre partie, par tous les moyens à sa disposition, afin de limiter les dommages éventuels.

#### Art. 28 - Réservations multiples

Même si l'agent de voyages adresse simultanément des demandes de réservations à divers hôtels, il s'interdira de conclure plusieurs contrats hôteliers pour le même séjour d'un voyageur (ou groupe), avec l'intention d'annuler ultérieurement, ceux qu'il ne retiendrait pas dans les délais prévus par ce code,

Dans ce cas l'hôtelier sera en droit d'annuler unilatéralement la réservation concernée sans rembourser de droit de réservation (fee).

S'il s'agit d'une série de groupes, la réservation pour l'ensemble des groupes pourra être annulée.

#### Art. 29 - Règlement à l'amiable d'un diffusion

En cas de désaccord même si la force majeure est invoquée, les parties contractantes rechercheront un règlement à l'amiable. A défaut, chacune des parties pourra saisir le Comité de Liaison IH&RA/FUAAV.

#### Art. 30 Règlement des litiges

- a) Tout litige international découlant d'un contrat entre un hôtelier et un agent de voyages pourra être soumis pour conciliation et arbitrage au Comité de Liaison IH&RA/FUAAV.
- b) En cas d'accord écrit des deux parties pour recourir à l'arbitrage IH&RA/FUAAV la partie la plus diligente doit adresser à sa Fédération Internationale une demande d'arbitrage, en lui faisant parvenir tous les documents nécessaires.
- c) Le déroulement de la procédure figure dans le règlement d'arbitrage annexé à ce document.  
**(voir annexe 5)**

#### Art. 31 - Interprétation du Code de Pratiques

Le Comité de Liaison IH&RA/FUAAV, composé de membres spécialement désignés à cet effet par chacune des deux organisation signataires, est habilité à interpréter le dispositions du Code de Pratiques.

#### Art. 32 – Texte de référence

La version française du Code de Pratiques sera le texte de référence.

#### Art. 33 - Entrée en vigueur du Code de Pratiques

Le présent Code de Pratiques est entré en vigueur le 20 octobre 1999 suite à son adoption par le deux parties signataires.

## DÉFINITIONS

L'application de ce Code de Pratiques donnera lieu à l'utilisation des termes suivants dans la signification donnée ci-dessous même si cette signification diffère de celle utilisée dans les lois nationales :

**Acompte :**

Selon la volonté des parties, le montant préalable demandé par l'hôtelier (acompte) peut prendre la forme d'arrhes, de dépôt de garantie, ou droit de réservation (fee).

**Arrhes :**

Dans les droits français, portugais, espagnol et peut-être ceux d'autres pays, le terme "arrhes" a le sens de : indemnité forfaitaire non remboursable en cas de résiliation du contrat par la faute de celui qui a payé les arrhes, et remboursable au double si c'est par la faute de celui qui les a reçues.

**Dépôt de garantie :**

Versement anticipé d'une partie du prix par l'agent de voyages à l'hôtelier, qui viendra en déduction du montant total de la facture ou devra être restitué en cas d'annulation régulière du contrat hôtelier.

**Droit de réservation (fee) :**

Somme préalablement versée par l'agent de voyages à l'hôtelier, qui sera déduite de la facture de l'hôtel mais ne sera pas remboursée en cas d'annulation.

**Agent de voyages:**

Toute personne physique ou morale qualifiée telle par les dispositions légales de son pays ou par l'association nationale ou la Fédération Internationale intéressée, et qui a notamment comme activité de réserver des chambres et autres services dans des établissements hôteliers.

**Bon d'échange (voucher) :**

Document par lequel un agent de voyages s'engage à payer à un hôtelier des prestations fournies à son client. Ces prestations, et éventuellement leur valeur, devront être mentionnées sur le bon d'échange. La copie d'un bon d'échange peut aussi servir de reconfirmation.

**Contrat hôtelier :**

Contrat par lequel un hôtelier s'engage envers un agent de voyages à fournir au client de ce dernier des prestations hôtelières.

**Hôtel :**

Sont considérés comme hôtels les établissements d'hébergement qualifiés tels par la législation des pays où ils sont situés.

**Services hôteliers:**

Sont considérés comme services hôteliers: chambres, petits déjeuners, autres repas, salles de réunion ou de réception etc.

**Tarif d'hôtel :**

Liste des prix des différents services fournis par l'hôtel, séparément ou conjointement, publiée officiellement à l'intention des clients.

# TABLEAU D'ANNULATION CLIENTS INDIVIDUELS & GROUPES

ANNEXE 2



## GROUPE - ANNULATION PAR L'AGENT DE VOYAGE : ARTICLE 17-b

DÉLAIS FIXÉS	ANNULATION	FRAIS D'ANNULATION
30 jours	Jusqu'à 100 % du groupe a à l'origine réservé	<p>b) <u>Indemnités d'annulation</u></p> <p>1) Les annulations faites en dehors des délais fixés donneront droit à l'hôtelier aux compensations suivantes :</p> <p>a. Un montant fixé à l'avance;</p> <p>b. En l'absence d'un tel accord, aux deux / tiers (2/3) du prix des services commandés (minimum une nuit par client annulé);</p> <p>c. En cas d'annulation dans les trois (3) jours ou moins avant la date d'arrivée : (3/4) à trois quarts du prix des services commandés;</p>
21 jours	Jusqu'à 50 % du groupe a à l'origine réservé	
14 jours	Jusqu'à 25 % du groupe a à l'origine réservé	<p>2) Si l'hôtelier couvre ses pertes par d'autres locations, il / elle ne pourra pas prétendre à de telles compensations. L'hôtelier pourra être requis de prouver qu'il n'a pas pu relouer les chambres.</p>

## GROUPE - ANNULATION PAR L'HÔTELIER : ARTICLE 17

- c) Reprise de chambre par l'hôtelier  
Si un groupe occupe plus de 30% de la capacité totale de l'hôtel, l'hôtelier avisera l'agent de voyages, par écrit, dans un délai de (soixante) 60 à (trente) 30 jours avant l'arrivée prévue, qu'il se réserve de disposer de tout ou partie des chambres non garantie par l'agent de voyages. L'hôtelier ne pourra reprendre toute chambre garantie par l'agent de voyages.

## INDIVIDUS ~ : ARTICLE 18

TYPE D'HÔTEL	DÉLAIS FIXÉS	FRAIS D'ANNULATION
Dans les hôtels de type touristique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haute saison = 30 jours</li> <li>Basse saison = 14 jours</li> </ul>	<p>Séjour de 1 ou 2 nuits ~ : 1 nuit - art. 18 b) 1. A) Séjour de 3 nuits ou plus de ~ : 3 nuits - art 18 b) 1. C) 1 nuit - art. 18 b) 1. A)-b)</p>

## TABLEAU D'ANNULATION CLIENTS INDIVIDUELS & GROUPES



Autres hôtels

Même délai d'annulation que pour la clientèle directe, au plus tard à 18 heures la veille du jour d'arrivée prévu.

1 nuit (indépendamment de longueur de séjour).

**CODE DE PRATIQUES GUIDANT LES RELATIONS HÔTELET AGENCES DE VOYAGES**  
**TABLEAU D'EXPLICATION DE LA POLITIQUE D'ANNULATION POUR LES GROUPES (ARTICLE 17.)**

Exemple : basé sur un groupe de 100 personnes - Prix \$200 Par Personne (\$100 pour le services hôteliers et \$100 pour les autres services)



NOMBRE DE JOURS AVANT L'ARRIVEE	ANNULATION: % DU GROUPE	PROPORTION DU PRIX		COMPENSATION A PAYER A L'HOTELIER PAR L'AGENT DE VOYAGES
		\$100 services hôteliers	\$100 autres services	
Exemple	100 Pour cent	25	75	100
31 jours	• 100%			
				0
22 jours	• 25%			0
15 jours	• 50%			0
10 jours	• 100%			2/3 of \$100 = \$67 x 50 personnes = \$3 350
2 jours	• 25%			0
15 jours	• 100%			2/3 of \$100 = 67x 75 personnes = \$5 025
10 jours	• 100%			2/3 of \$100 = \$67 x 100 personnes = \$6 700
2 jours	• 100%			3/4 of \$200 = \$150 x 100 personnes = \$15.000

## **LISTE DE POINTAGE CONCERNANT LES CLIENTS INDIVIDUELS ET LES GROUPES**

### **1. Réservation et formulation du contrat**

- a) Parties contractantes (compétences contractuelles de leurs représentants)
- b) Demande de réservation suivie d'une confirmation écrite
- c) Services à fournir
- d) Date du commencement et de la fin du contrat
- e) Disponibilité du logement pour le client
- f) Information sur la catégorie et la situation de l'hôtel et sur les services disponibles.

### **2. Conditions financières et paiement**

- a) Garantie de paiement par l'agent de voyages
- b) Prix des services à rendre
- c) Montant préalable, s'il existe, et nature d'un tel paiement (arrhes - dépôt de garantie - droit de réservation (fee))
- d) Tout accord de paiement particulier (voucher full crédit, paiement par carte de crédit, paiement direct par le client ... )
- e) Notification des changements de prix
- f) Date limite de paiement
- g) Intérêts pour les délais de paiement
- h) Paiements intermédiaires lors d'un séjour de longue durée.

### **3. Commission**

- a) Montant, méthode et date de paiement de la commission due à l'agence
- b) Base utilisée pour le calcul de la commission (prix net ou brut des taxes et services)
- c) Accords sur la commission pour les séjours prolongés
- d) Période maximale d'un séjour donnant lieu à commission
- e) Services commissionnables.

### **4. Annulations, no-show, etc...**

- a) Conditions requises pour une annulation valable
- b) Date limite pour une annulation valable
- c) Indemnité pour une annulation tardive
- d) Indemnité pour un no-show
- e) Indemnité pour départ prématuré ou non-utilisation des services commandés.

### **5. Conditions spéciales pour groupes**

- a) Applicabilité des tarifs de groupe
- b) Conditions d'envoi des rooming-lists du groupe
- c) Conditions de paiement pour groupe
- d) Conditions pour annulation partielle.

## RÈGLEMENT D'ARBITRAGE IH&RA / FUA AV

ANNEXE 5

### 1. ORGANISME PERMANENT D'ARBITRAGE

Le Comité de Liaison IH&RA/FUA AV est formé à parts égales de représentants des agents de voyages et des hôteliers tel que stipulé à l'article 3 du Code de Pratique, les arbitrages s'appliqueront aux litiges internationaux. Les arbitres sont choisis parmi les représentants des deux professions. Des experts professionnels ou juridiques peuvent également être nommés arbitres.

### 2. DEMANDE D'ARBITRAGE

La partie désirant avoir recours à l'arbitrage du Comité de Liaison IH&RA/FUA AV adresse sa demande soit au Secrétariat général de l'IH&RA, soit au Secrétariat général de la FUA AV.

Cette demande doit notamment contenir :

- a) noms, qualités et adresses des parties ;
- b) exposé de la réclamation du demandeur ;
- c) Tout document ou renseignement de nature à établir les droits et obligations des parties et les circonstances du litige, la correspondance échangée entre les parties et les conventions intervenues.

### 3. PROPOSITION D'ARBITRAGE

En vue de régler un litige, une proposition d'arbitrage peut être faite, soit par l'IH&RA à l'un de ses membres, soit par la FUA AV à l'un de ses affiliés.

### 4. CONSTITUTION DU GREFFE

Le Secrétariat qui a reçu la demande d'arbitrage fait office de greffe durant la procédure d'arbitrage.

### 5. ACCORD DE LA PARTIE DÉFENDERESSE

- a) Le greffe transmet copie de la demande à la partie défenderesse.

Avec son accord sur la demande d'arbitrage, la partie défenderesse fait parvenir au greffe, dans les meilleurs délais, ses moyens de défense, ses propositions éventuelles et fournit toutes pièces ainsi que tous renseignements de nature à appuyer sa défense.

- b) Copie de la réponse est notifiée à la partie demanderesse, pour information.

### 6. NOMINATION / DÉSIGNATION DES ARBITRES

Ils sont désignés par le greffe, au nombre de quatre : deux représentants des agences de voyages et deux représentants des hôtels.

### 7. CONSTITUTION DU DOSSIER

C'est au greffe qu'incombe la charge de compiler le dossier de l'affaire à l'intention des arbitres.

### 8. COMPROMIS D'ARBITRAGE

- a) Le compromis est la convention par laquelle les parties s'engagent définitivement à régler leur litige par l'arbitrage et en couvrir les coûts.
- b) Il est adressé ,à chacune des parties, une copie du dossier fourni par la partie adverse et contenant les motifs de la demande ou de la réponse (moyen de défense prévu à l'article 5.a)
- c) Ce compromis, contenant désignation des arbitres et des objets du litige, est adressé à chacune des parties en cause.
- d) Le compromis, dûment daté et signé par les parties, est renvoyé au greffe dans les plus brefs délais.



## 9. RÉCUSATION DES ARBITRES

- a) Lors de la signature du compromis, les parties ont la faculté de récuser les arbitres.

Les seuls motifs de récusation sont énumérés limitativement ci-après :

1. parenté ou alliance avec l'une des parties ;
  2. intérêt d'un arbitre dans le litige ;
  3. objection étayée d'une des parties ;
  4. connaissance antérieure du litige en tant qu'arbitre.
- b) En cas de remplacement d'un arbitre récusé, ce fait doit être indiqué dans le compromis.

## 10. EFFET DU COMPROMIS

Lorsque les parties sont convenues d'avoir recours à l'arbitrage du Comité de Liaison IH&RA/FUAAV, elles se soumettent par là même au présent règlement.

## 11. REMISE DU DOSSIER AUX ARBITRES

- a) Dès réception du compromis signé par les parties, le greffe remet celui-ci aux arbitres, accompagné du dossier constitué à leur intention.
- b) La date de la remise des documents est communiquée aux parties par le greffe.

## 12. LIEU DE L'ARBITRAGE

Le lieu de l'arbitrage est fixé au siège du Secrétariat qui fait office de greffe.

## 13. PROCÉDURE D'ARBITRAGE

Les règles applicables à la procédure d'arbitrage sont celles qui résultent du présent règlement, et, à défaut, celles du lieu de l'arbitrage.

## 14. REMPLACEMENT D'UN ARBITRE EN COURS DE PROCÉDURE

En cas de décès, de maladie d'un arbitre ou de son empêchement prolongé, le greffe pourvoit au remplacement de l'arbitre défaillant, sans qu'il y ait lieu de recommencer la procédure.

## 15. INSTRUCTION DE L'AFFAIRE PAR LES ARBITRES

- a) Les arbitres procèdent à l'instruction de l'affaire par tous les moyens appropriés. Ils peuvent:
- nommer un ou plusieurs experts, techniquement ou juridiquement compétents;
  - définir par avance leur mission;
  - leur demander des rapports sur les points litigieux.
- b) Les arbitres statuent sur pièces à moins qu'une des parties ne désire être entendue.
- c) Les arbitres peuvent, à la demande de l'une des parties ou de leur propre chef, citer les parties à comparaître ; ils en informeront le greffe qui procédera aux convocations.
- d) Les parties comparaissent soit en personne, soit par représentants dûment accrédités.
- e) Lorsque, devant les arbitres, les parties formulent des demandes nouvelles ou des demandes reconventionnelles, elles sont tenues de le faire par écrit. A moins que la partie contre laquelle une demande nouvelle a été formulée n'y consente, les arbitres n'ont pas le pouvoir d'en prendre note.

## 16. DÉCISION ARBITRALE - DÉLAI

Après délibération des arbitres, la décision arbitrale motivée, sera rendue dans les trois mois de la remise du compromis aux arbitres. Toutefois, pour les nécessités de l'instruction, ce délai peut être prorogé d'un mois.

## 17. ACCORD ENTRE PARTIES

Si il y a accord entre les parties devant les arbitres, il est enregistré par le greffe.

## 18. DÉSACCORD ENTRE ARBITRES

- a) En cas de désaccord, les arbitres établissent un constat. Ils sont tenus de rédiger leur avis distinct et motivé, soit dans le même procès-verbal, soit dans les procès-verbaux séparés.
- b) Par même décision, ils nommeront un tiers-arbitre.

## **19. PROCÉDURE DU TIERS-ARBITRAGE**

- a) Le tiers-arbitre est tenu de juger dans le mois du jour de son acceptation à moins que ce délai ne soit prorogé par l'acte de nomination.
- b) Il ne peut se prononcer qu'après avoir conféré avec les arbitres en désaccord qui se réunissent à cet effet.
- c) Le tiers-arbitre est tenu de juger en se conformant à l'un ou l'autre avis des arbitres en désaccord. La décision ne doit pas être motivée.

## **20. PRONONC DE LA DÉCISION**

La décision est réputée rendue au lieu de l'arbitrage et au jour de sa signature par les arbitres.

## **21. NOTIFICATION DE LA DÉCISION AUX PARTIES**

La décision arbitrale rendue, le greffe notifie aux parties copie du texte signé par les arbitres ou le tiers-arbitre.

## **22. CARACTÈRE DÉFINITIF ET EXÉCUTOIRE DE LA DÉCISION**

- a) La décision arbitrale est définitive.
- b) Par la soumission de leur différend à l'arbitrage du Comité de Liaison IH&RA/FUAAV, les parties s'engagent à exécuter sans délai la décision à intervenir, et renoncent à toutes voies de recours auxquelles elles auraient eu droit autrement.

## **23. DÉPÔT DE LA DÉCISION**

Toute décision rendue conformément au présent règlement est déposée en original au Secrétariat général de l'IH&RA et au Secrétariat général de la FUAAV.

## **24. FRAIS D'ARBITRAGE**

Dans la décision, les arbitres, outre la décision sur le fond, statuent sur les frais d'arbitrage et décident à laquelle des parties le paiement incombe ou dans quelle proportion ils sont partagés entre elles.

Les frais d'arbitrage comprennent, le cas échéant :

- a) les frais administratifs ;
- b) les honoraires des arbitres ;
- c) les honoraires des experts, en cas d'expertise ;
- d) les frais de déplacement des arbitres.



**CODE DE PRATIQUES GUIDANT LES  
RELATIONS HOTELS ET AGENTS DE VOYAGES**



**CONTRAT CLIENT INDIVIDUEL\***  
(un contrat par groupe de 15 personnes)

ANNEXE 6

**1. PARTIES CONTRACTANTES**

Hôtel

-----

(nom de la compagnie)

-----

-----

-----

-----

(adresse)

Tel : -----telex : -----

Fax : -----e-mail : -----

TVA n : -----

-----

(personne autorisée –nom et titre)

-----

Agent de voyages

-----

(nom de la compagnie)

-----

Licence n°: -----

-----

-----

(adresse)

Tel : -----telex : -----

Fax : -----e-mail : -----

TVA n : -----

-----

(personne autorisée –nom et titre)

-----

**2. OBJET DU CONTRAT**

Réservation à l'hôtel -----

(mentionner les noms, adresse et ville)

pour les services mentionnés ci-dessous

\_\_\_\_\_  
\* Voir Article 15

**3. CONDITIONS DE RESERVATION** (articles 8-9-10)**a) Arrivée et départ**

Nombre de personnes prévues	ARRIVÉE À L'HÔTEL				DÉPART DE L'HÔTEL				Nombre de nuits
	Jour	Mois	Année	Heure	Jour	Mois	Année	Heure	
Information facultative	Moyen de transport : ----- Vol/ ----- n° : -----				Moyen de transport : ----- Vol / -----n° : -----				

**b) Hébergement****CLIENTS**

Chambre(s) simple(s) (nombre)	Chambre(s) 2 lits (nombre)	Chambre(s) Double(s) (nombre)	Chambre(s) Triple(s) (nombre)	Chambre(s) 4 personnes (nombre)	Suite (s) (nombre)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**TOUR LEADER / GUIDE / CHAUFFEUR**

<input type="text"/> Personnes (nombre)	<input type="text"/> Chambre(s) simple(s)	<input type="text"/> Chambre(s) 2 lits
---	---	--

**c) Équipement**

Bain/WC (nombre)	Douche/WC (nombre)	Bain/douche/WC Sur le même palier (nombre)	Chauffage (cochez)	Air conditionné (cochez)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Minibar (cochez)	Télévision (cochez)	Téléphone (cochez)	Coffre fort dans la chambre (cochez)	Connexion Ordinateur / fax en chambre (cochez)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Autres éléments souhaités : .....

**d) Repas**

Petit déjeuner En salle Continental/buffet/Américain (cochez)	Demi-pension (déjeuner ou dîner) (cochez)	Pension complète (cochez)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	(nombre)	
..... (menu spécial)	<input type="text"/>	..... (menu spécial)
Petit déjeuner (heure)	Déjeuner (heure)	Dîner (heure)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Autres éléments souhaités : .....

**e) Autres services**

.....

4. **PRIX ET PAIEMENT** (articles 11-12-13-14)

Tarif journalier par personne  par chambre / unités  en ----- (monnaie) – taxes et service inclus.

prix net (non commissionable)

commission : ----- %  
(spécifier)

Type de chambre	Facilités				Tarif adjacent incluant le type de repas suivant
	Douche / WC	Bain / WC	Bain et WC sur le même palier	Air conditionné	
Simple					Chambre seule
					Petit déjeuner
					Demi-pension
					Pension complète
Double / Twin					Chambre seule
					Petit déjeuner
					Demi-pension
					Pension complète
Triple					Chambre seule
					Petit déjeuner
					Demi-pension
					Pension complète
Chambre 4 personnes					Chambre seule
					Petit déjeuner
					Demi-pension
					Pension complète
Suite					Chambre seule
					Petit déjeuner
					Demi-pension
					Pension complète

Requête spéciale : -----

Requête spéciale : -----

Autres services : -----

**a) Supplément de prix**

Arrivée avancée / Départ tardif

Autres : -----  
(veuillez spécifier)

**b) Modalités de paiement**

Prépaiement :

Frais de réservation  or Dépôt de garantie  or Paiement en avance  or arrhes (\*)   
(par personne / chambre) (par personne / chambre) (par personne / chambre) (par personne / chambre)

Paiement :

Paiement contre facture dans un délai donné

Mode de paiement : ----- Interêts de retard (en %)

\* voir le Code de Pratiques IH&RA / FUA AV – Appendice I Définitions

**5. ANNULATION** (articles 16-18-19 et annexe 2-3)**a) Sans compensation**

- Avant 18.00 heures la veille de la date d'arrivée
- Hôtel de type touristique : haute saison ----- jours
- Hôtel de type touristique: basse saison ----- jours

**b) Avec compensation**

- ✓ en haute saison (hôtel de type touristique)
- pour un séjour d'1 ou 2 nuits : 1 nuit de compensation
- pour un séjour de 3 nuits ou plus : 3 nuits de compensation
- ✓ en basse saison (hôtels de type touristique) : 1 nuit de compensation
- ✓ autre type d'hôtels : 1 nuit de compensation
- ✓ autres compensation (spécifier) :-----

**6. TRANSMISSION DE LA "ROOMING LIST" A L'HOTEL** (article 21)

Jours précédant l'arrivée du groupe

**7. REGLEMENT DES LITIGES** (articles 29-30)

Les parties s'accordent à soumettre tout litige relevant de ce contrat à :

- ✓ Comité d'Arbitrage IH&RA / FUA AV
- ✓ Les cours et tribunaux du pays où les services en litige ont été rendus.
- ✓ Autres (spécifier) : -----

**8. CODE DE PRATIQUE**

Les parties de ce contrat reconnaissent avoir pris connaissance des termes et conditions du Code de Pratiques IH&RA / FUA AV.

Fait en double exemplaires à-----, le-----.

POUR L'HOTEL

POUR L'AGENT DE VOYAGES

Nom et titre de la personne autorisée :

Nom et titre de la personne autorisée ::

-----

(Signature)

(Signature)



INTERNATIONAL  
HOTEL & RESTAURANT  
ASSOCIATION



**CODE DE PRATIQUES GUIDANT LES RELATIONS HOTELS  
ET AGENTS DE VOYAGES**

**CONTRAT DE GROUPE\***  
( un contrat par groupe )

**ANNEXE 7**

**1. PARTIES CONTRACTANTES**

**Hôtel**

-----

(nom de la compagnie)

-----

-----

-----

-----

(adresse)

Tel : ----- telex : -----

Fax : ----- e-mail : -----

TVA n : -----

-----

(personne autorisée –nom et titre)

-----

**Agent de voyages**

-----

(nom de la compagnie)

-----

Licence n°: -----

-----

-----

(adresse)

Tel : ----- telex : -----

Fax : ----- e-mail : -----

TVA n : -----

-----

(personne autorisée –nom et titre)

-----

**2. OBJET DU CONTRAT**

Réservation à l'hôtel -----

(mentionner les noms, adresse et ville)

pour les services mentionnés ci-dessous

\* Voir Article 15

### 3. CONDITIONS DE RESERVATION (articles 8-9-10)

#### a) Arrivée et départ

Nombre de personnes prévues	Date du début du congrès/				Date de fin de du congrès				Nombre de nuits
	Jour	Mois	Année	Heure	Jour	Mois	Année	Heure	

#### b) Hébergement

#### CLIENTS

Chambre(s) simple(s)  
(nombre)

F	NF

Chambre(s) 2 lits  
(nombre)

F	NF

Chambre(s) Double(s)  
(nombre)

F	NF

Chambre(s) Triple(s)  
(nombre)

F	NF

Suite (s)  
(nombre)

F	NF

F= Fumeur NF= Non Fumeur

#### TOUR LEADER / GUIDE / CHAUFFEUR

Personnes (nombre)

Chambre(s) simple(s)

Chambre(s) 2 lits

#### c) Équipement

Bain/WC  
(nombre)

Douche/WC  
(nombre)

Bain/douche/WC  
Sur le même palier  
(nombre)

Chauffage  
(cochez)

Air conditionné  
(cochez)

Minibar  
(cochez)

Télévision  
(cochez)

Téléphone  
(cochez)

Coffre fort dans la  
chambre  
(cochez)

Connexion Ordinateur  
/ fax en chambre  
(cochez)

Autres éléments souhaits : .....

#### d) Repas

Petit déjeuner	Demi-pension	Menu Spécial	Menu Spécial
Petit déjeuner en salle <input type="checkbox"/>	Déjeuner <input type="checkbox"/>	.....	<b>Pension complète</b> <input type="checkbox"/> .....
Continental <input type="checkbox"/>		.....	
Buffet <input type="checkbox"/>	Dîner <input type="checkbox"/>	.....	
Américain <input type="checkbox"/>		.....	
<b>Petit déjeuner (heure)</b>	<b>Déjeuner (heure)</b>		<b>Dîner (heure)</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>

Autres éléments souhaits : .....

#### e) Autres services

.....



4. **PRIX ET PAIEMENT** (articles 11-12-13-14)

Tarif journalier par personne  par chambre / unités  en ----- (monnaie) – taxes et service inclus.

prix net (non commissionable)

commission : ----- %  
(spécifier)

Type de chambre	Facilités				Tarif adjacent incluant le type de repas suivant	
	Douche / WC	Bain / WC	Bain et WC sur le même palier	Air conditionné		
Simple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chambre seule	Requête spéciale : -----
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Petit déjeuner	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demi-pension	Requête spéciale : -----
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pension complète	
Double / Twin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chambre seule	Autres services : -----
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Petit déjeuner	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demi-pension	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pension complète	
Triple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chambre seule	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Petit déjeuner	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demi-pension	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pension complète	
Chambre 4 personnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chambre seule	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Petit déjeuner	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demi-pension	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pension complète	
Suite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chambre seule	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Petit déjeuner	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demi-pension	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pension complète	

**a) Supplément de prix**

Arrivée avancée / Départ tardif

Autres : -----  
(veuillez spécifier)

**b) Modalités de paiement**

Prépaiement :

Frais de réservation

ou

Dépôt de garantie

ou

Paiement en avance

ou

Arrhes (\*)

(par personne / chambre)

(par personne / chambre)

(par personne / chambre)

(par personne / chambre)

Paiement :

Paiement contre facture dans un délai donné

Mode de paiement : .....

Intérêts de retard (en %)

\* voir le Code de Pratiques IH&RA / FUA AV – Appendice I Définitions

5. **ANNULATION** (articles 16-18-19 et annexe 2-3)

a) **Sans compensation**

- Avant 18.00 heures la veille de la date d'arrivée
- Hôtel de type touristique : haute saison ----- jours
- Hôtel de type touristique: basse saison ----- jours

b) **Avec compensation**

- ✓ en haute saison (hôtel de type touristique)
  - pour un séjour d'1 ou 2 nuits : 1 nuit de compensation
  - pour un séjour de 3 nuits ou plus : 3 nuits de compensation
- ✓ en basse saison (hôtels de type touristique) : 1 nuit de compensation
- ✓ autre type d'hôtels : 1 nuit de compensation
- ✓ autres compensation (spécifier) : -----

6. **TRANSMISSION DE LA "ROOMING LIST" A L'HOTEL** (article 21)

Jours précédant l'arrivée du groupe

7. **REGLEMENT DES LITIGES** (articles 29-30)

Les parties s'accordent à soumettre tout litige relevant de ce contrat à :

- ✓ Comité d'Arbitrage IH&RA / FUAAV
- ✓ Les cours et tribunaux du pays où les services en litige ont été rendus.
- ✓ Autres (spécifier) : -----

8. **CODE DE PRATIQUE**

Les parties de ce contrat reconnaissent avoir pris connaissance des termes et conditions du Code de Pratiques IH&RA / FUAAV.

Fait en double exemplaires à----- , le-----.

POUR L'HOTEL

POUR L'AGENT DE VOYAGES

Nom et titre de la personne autorisée :

Nom et titre de la personne autorisée ::

-----  
-----

-----  
-----

(Signature)

(Signature)



**CODE DE PRATIQUES GUIDANT LES  
RELATIONS ENTRE LES HÔTELS ET LES  
AGENTS DE VOYAGE**



**CONTRAT D' ALLOTEMENT \*      ANNEXE 8**

**1. PARTIES CONTRACTANTES**

**Hôtel**

-----

(nom de la société)

-----

-----

-----

(adresse)

-----

-----

Tel : -----

Fax : -----

e-mail : -----

Numéro de TVA : -----

(Personne responsable – nom et titre)

-----

-----

Membre de l'Association National :  
(S'il y a lieu)

-----

**Agent de Voyages**

-----

(nom de la société)

-----

-----

-----

(adresse)

-----

-----

Tel : -----

Fax : -----

e-mail : -----

Numéro de TVA : -----

Numéro de licence : -----

(Personne responsable – nom et titre)

-----

-----

Membre de l'Association National :  
(S'il y a lieu)

-----

**2. OBJET DU CONTRAT**

Allotement à :-----

(spécifier le nom et l'adresse complète)

pour les services mentionnés ci-après :

**3. CONDITIONS D'ALLOTMENT** (articles 8-9-10)

PERIODES		Basse Saison		Moyenne Saison		Haute Saison	
		De De	à à	De De	à à	De De	à à
ALLOTMENT		Nombre de Chambres		Nombre de Chambres		Nombre de Chambres	
		AC	Non AC	AC	Non AC	AC	Non AC
Triple	Douche/WC						
	Bain/WC						
	Bain & WC au même étage						
Double	Douche/WC						
	Bain/WC						
	Bain & WC au même étage						
Twin	Douche/WC						
	Bain/WC						
	Bain & WC au même étage						
Single	Douche/WC						
	Bain/WC						
	Bain & WC au même étage						
Triple Vue Mer/Montagne...	Douche/WC						
	Bain/WC						
	Bain & WC au même étage						
Double Vue Mer/Montagne...	Douche/WC						
	Bain/WC						
	Bain & WC au même étage						
Twin Vue Mer/Montagne...	Douche/WC						
	Bain/WC						
	Bain & WC au même étage						
Single Vue Mer/Montagne...	Douche/WC						
	Bain/WC						
	Bain & WC au même étage						

**4. PRIX** (articles 11-12-13-14)

PERIODES	Basse Saison		Moyenne Saison		Haute Saison	
	De De	à à	De De	à à	De De	à à
Hébergement seul						
Hébergement et Petit Déjeuner						
Demi-Pension						
Pension Complète						
Supplément simple						
Supplément Mer/ Montagne .....						
Supplément pour lit supplémentaire Au delà de ----- <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour l'hébergement seul</li> <li>• pour l'hébergement et le petit déjeuner</li> <li>• pour la demi pension</li> <li>• pour la pension complète</li> </ul>						
Autres suppléments : ----- -----						

Les prix sont indiqués en ----- . (devises) Ils sont nets et non commissionables, par jour et par personne, taxes et services inclus.

Réductions et gratuités : -----

## 5. PUBLICATION

Par la signature du présent contrat, l'agent de voyages s'engage à publier l'hôtelier gratuitement dans sa brochure et à lui réserver un espace et une illustration de taille et de qualité au moins équivalente à ceux qu'il aura attribué aux hôteliers d'un standing similaire dans la même zone.

L'agent de voyages signataire du présent contrat déclare avoir vu, visité et agréé l'hôtel. La description des lieux dans la brochure (texte et photos) doit être conforme à la réalité et au descriptif donné par l'hôtelier.

Pour toute publication de textes ou photos, l'agent de voyages obtiendra l'accord préalable de la direction de l'hôtel, faute de quoi, il supportera toutes les conséquences découlant d'une description inexacte.

L'agent de voyages est tenu d'envoyer à l'hôtelier exemplaires de sa brochure dès sa parution.

## 6. CHAMBRES ET PRESTATIONS DE SERVICE (Art. 22)

a) Les caractéristiques des chambres attribuées par l'hôtelier sont détaillées dans le tableau de l'article 3 que l'agent de voyages déclare approuver.

L'hôtelier est dégagé de toute responsabilité dans le cas où les clients seraient porteurs de bons non conformes à ces caractéristiques et aux prestations prévues.

Au cas où une partie des prestations de service n'est pas assurée par l'hôtelier, le remboursement des ces prestations non fournies sera versé à l'agent de voyage à condition qu'il apporte la preuve du manquement de l'hôtelier. Tout service supplémentaire commandé par les clients sera payé à l'hôtelier directement.

b) Prestations supplémentaires : (désignations et conditions)

-----  
-----  
-----

Prix en ----- toutes taxes et services compris.

## 7. RESERVATION ET RETROCESSION (Art. 8 - 9)

La liste définitive des réservations avec la répartition des voyageurs par chambre (rooming list) doit parvenir à l'hôtel avant la date d'arrivée prévue des clients :

- \* au moins -----jours pour la basse saison
- \* au moins ----- jours pour le moyenne saison
- \* au moins ----- jours pour la haute saison
- \* au moins pour -----

Passé le délai de rétrocession des différentes saisons, l'hôtelier disposera à sa convenance des chambres du contingent qui n'auront pas été confirmées.

Toute réservation doit indiquer le nom complet des clients avec la mention « Monsieur », « Madame », ou « Mademoiselle ».

Les changements de noms sur la « rooming list » en possession de l'hôtelier ne sont possible que s'ils interviennent avant la limite des délais de rétrocession.

Toute communication ou information verbale entre les signataires du présent contrat doit être obligatoirement confirmée par écrit. Chaque « rooming list » transmise à l'hôtelier doit être enregistrée par ce dernier et porter obligatoirement :

- Le nom du représentant de l'agent de voyage qui l'a transmise.
- Le moyen de transmission utilisé (voie postale, télex, fax , télégramme, courrier électronique, porteur...)
- Le jour et l'heure d'arrivée à l'hôtel ainsi que le nom de la personne qui l'a réceptionnée.

Une copie de ce document doit être signée par l'hôtelier et retournée à l'agent de voyages à titre de décharge.

L'agent de voyages s'engage à fournir à l'hôtelier à la fin de chaque mois, un état des réservations en single, double, twin ou triple, en indiquant les périodes de chaque réservation.

## 8. RETARDS

En cas de retard des clients à l'arrivée, l'hôtelier essaiera d'assurer les prestations prévues ou une prestation de remplacement. Aucune réduction du forfait hôtelier ne pourra toutefois être demandée par l'agent de voyage.

En cas de retard ou d'annulation des départs, le paiement des prestations supplémentaires non prévues au contrat sera réclamé par l'hôtelier directement au client.

## 9. RESERVATIONS HORS DELAI ET HORS ALLOTEMENT (Art. 7-8-9)

Les réservations qui parviendraient à l'hôtelier après les délais fixés pourront être acceptées à la discrétion et selon les disponibilités de l'hôtelier.

Les réservations dépassant la limite du contingent pourront être acceptées à la discrétion et en fonction des disponibilités de l'hôtelier.

## 10. ANNULATIONS (Art. 16-17-18)

L'agent de voyages se doit de respecter un délai minimum pour notifier des annulations à l'hôtel :

- \* au moins ----- jours pour la basse saison
- \* au moins -----jours pour la moyenne saison
- \* au moins -----jours pour la haute saison
- \* -----

Sauf cas de force majeure démontrée, l'indemnité due par réservation annulée après les délais, est fixée sur la base d'un forfait correspondant à trois nuitées suivant l'arrangement commandé. En cas de départ prématuré ou de non utilisation des services commandés, la totalité de la commande est à payer par l'agent de voyages.

**11. DELOGEMENT**

Si pour une quelconque raison l'hôtelier se voit obligé de loger un ou plusieurs clients dans un autre établissement, celui-ci devra être de catégorie similaire.

En tout état de cause, les prestations fournies devront être au moins équivalentes à celles convenues dans le contrat.

Si pour une quelconque raison l'hôtelier se voit obligé de déloger un ou plusieurs clients, il devra assurer leur logement dans l'hôtel de catégorie équivalente le plus proche et payer le cas échéant, toutes différences de prix.

Au cas où les prestations fournies dans l'hôtel de remplacement sont inférieures à celles prévues initialement, une compensation peut être exigée par l'agent de voyages. L'hôtelier s'engage à aviser immédiatement l'agent de voyages, par écrit. Ce dernier s'engage à en informer immédiatement ses clients.

**12. REVISION DE L'ALLOTEMENT**

Si l'agent de voyages réalise un taux d'occupation inférieur à ----- % en basse saison, l'hôtelier est en droit de procéder à une réduction, voire à une annulation du contingent de la haute saison.

**13. RECLAMATION**

Le client devra notifier à la direction de l'hôtel, et ce pendant son séjour, toute réclamation relative à une quelconque prestation. L'agent de voyages est tenu d'informer son client de cette dispositions. L'agent de voyages devra notifier à l'hôtel toute réclamations reçue d'un client, et ce dans les meilleurs délais.

**14. CONDITIONS DE PAIEMENT (Art. 12-13)**

Conditions de paiement

- dépôt de garantie et facturation
- pré-paiement
- autres et facturation
- paiement à l'arrivée
- caution bancaire et facturation

**15. SIGNATURE ET VALIDITE DU CONTRAT (Art. 4)**

Si dans un délai de 30 jours, le contrat n'est pas retourné signé par l'agent de voyages, l'hôtelier peut considérer celui-ci comme étant nul et non avenu et disposera du contingent alloué.

Le présent contrat ne sera valable qu'une fois signé par les parties contractantes. La signature du présent contrat implique l'acceptation sans équivoque de cette clause pour l'agent de voyages.

**16. CONTESTATION DU CONTRAT**

En cas de litige ou contestation en matière d'interprétation de l'une des clauses du contrat, seul fera foi le présent contrat, à l'exclusion de toute éventuelle traduction.

**17. FORCE MAJEURE (Art. 26-27)**

Lorsqu'une partie au contrat hôtelier se trouve dans l'impossibilité d'honorer ses engagements par suite de force majeure, c'est-à-dire « événements imprévisibles, irrésistibles et indépendants de sa volonté », elle est déchargée des ses obligations sans qu'il y ait indemnisation.

En cas de force majeure, lorsque l'hôtelier ou l'agent de voyages n'est pas en mesure de remplir ses obligations, il doit immédiatement avertir l'autre partie, par tous les moyens à sa disposition, afin de limiter les dommages éventuels.

Il appartient à celui qui évoque la force majeure d'en apporter la preuve.

**18. REGLEMENT A L'AMIABLE D'UN DIFFERENT (Art. 29-30)**

En cas de désaccord même si la force majeure est invoquée, les parties contractantes rechercheront un règlement à l'amiable. A défaut, chacune des parties pourra saisir le Comité de Liaison IH&RA / FUA AV.

**19. REGLEMENT DES LITIGES (Art.13)**

- a) Tout litige international découlant d'un contrat entre un hôtelier et un agent de voyage pourra être soumis pour conciliation et arbitrage au Comité de Liaison IH&RA / FUA AV.
- b) En cas d'accord écrit des deux parties pour recourir à l'arbitrage IH&RA / FUA AV la partie la plus diligente doit adresser à sa Fédération Internationale une demande d'arbitrage, en lui faisant parvenir tous les documents nécessaires.
- c) Le déroulement de la procédure figure dans le règlement d'arbitrage annexé au Code de Pratiques.

**20. AUTRES CONDITIONS PARTICULIERES**

-----  
 -----  
 -----  
 -----

----- Le ----- Lu et approuvé Pour l'agent de voyages Nom ----- Prénom ----- Titre ----- Signature et cachet	----- Lu et approuvé pour l'Hôtel Nom ----- Prénom ----- Titre ----- Signature et cachet
--	--

**IH&RA / UFTAA CODE DE PRATIQUES  
GUIDANT LES RELATIONS HOTELS  
ET AGENCES DE VOYAGES**



**CONTRACT POUR CONGRES, CONVENTIONS  
ET VOYAGES DE MOTIVATION**

**1. PARTIES CONTRACTANTES**

**Hôtel :**

-----

(nom de la société)

-----

-----

-----

(adresse)

Tel : -----

Fax : -----

e-mail : -----

Licence n°: -----

VAT n°: -----

-----

Coordinateur – nom et titre

-----

-----

N° d'adhésion à l'Association Nationale (s'il y a lieu)

-----

**TO/PCO/Agent de voyages :**

-----

(nom de la société)

-----

-----

-----

(adresse)

Tel : -----

Fax : -----

e-mail : -----

Licence n°: -----

VAT n°: -----

-----

Coordinateur – nom et titre

-----

-----

N° d'adhésion à l'Association Nationale (s'il y a lieu)

-----

**2. OBJET DU CONTRACT**

Identification de l'événement : -----

Date : du / / / / 20 / / / au / / / / 20 / / /

Programme en annexe :

Pour les services mentionnés ci-dessous :

### 3. HEBERGEMENT

#### a) Congressistes

Nombre de personnes hébergées	Date d'arrivée			Date de départ			Nombre de nuits
	Jour	Mois	Année	Jour	Mois	Année	
Information facultatives	Moyen de transport ----- N° vol -----			Moyen de transport ----- N° vol -----			

Chambre(s) simple(s)  
(nombre)

F*	NF

Bain/WC  
(nombre)

Accès Handicapés  
(cochez)

Chambre(s) 2 lits  
(nombre)

F*	NF

Douche/WC  
(nombre)

Télévision  
(cochez)

Chambre(s) Double(s)  
(nombre)

F*	NF

Chauffage  
(cochez)

Téléphone  
(cochez)

Chambre(s) Triple(s)  
(nombre)

F*	NF

Air conditionné  
(cochez)

Coffre fort dans la  
chambre  
(cochez)

Suite (s)  
(nombre)

F*	NF

Mini bar  
(cochez)

Connexion Ordinateur /  
fax en chambre (cochez)

Autres éléments/souhaits : -----  
-----

#### b) Organisateurs

Nombre de personnes hébergées	Date d'arrivée			Date de départ			Nombre de nuits
	Jour	Mois	Année	Jour	Mois	Année	
Information facultatives	Moyen de transport ----- N° vol -----			Moyen de transport ----- N° vol -----			

Chambre(s) simple(s)  
(nombre)

F*	NF

Bain/WC  
(nombre)

Accès Handicapés  
(cochez)

Chambre(s) 2 lits  
(nombre)

F*	NF

Douche/WC  
(nombre)

Télévision  
(cochez)

Chambre(s) Double(s)  
(nombre)

F*	NF

Chauffage  
(cochez)

Téléphone  
(cochez)

Chambre(s) Triple(s)  
(nombre)

F*	NF

Air conditionné  
(cochez)

Coffre fort dans la  
chambre  
(cochez)

Suite (s)  
(nombre)

F*	NF

Mini bar  
(cochez)

Connexion Ordinateur /  
fax en chambre (cochez)



**c) VIP's**

Nombre de personnes hébergées	Date d'arrivée			Date de départ			Nombre de nuits
	Jour	Mois	Année	Jour	Mois	Année	
Information facultatives	Moyen de transport-----			Moyen de transport-----			
	N° vol-----			N° vol-----			

Chambre(s) simple(s)  
(nombre)

F*	NF

Bain/WC  
(nombre)

Accès Handicapés  
(cochez)

Chambre(s) 2 lits  
(nombre)

F*	NF

Douche/WC  
(nombre)

Télévision  
(cochez)

Chambre(s) Double(s)  
(nombre)

F*	NF

Chauffage  
(cochez)

Téléphone  
(cochez)

Chambre(s) Triple(s)  
(nombre)

F*	NF

Air conditionné  
(cochez)

Coffre fort dans la  
chambre  
(cochez)

Suite (s)  
(nombre)

F*	NF

Mini bar  
(cochez)

Connexion Ordinateur /  
fax en chambre (cochez)

**d) Conditions spéciales**

Surclassement : -----  
-----

Check-in/Check out (heures limites) : -----  
-----

Rooming list (date limite d'envoi) : -----  
----- (ou Art. 21 du code de Pratiques)

**e) Prix \*\*:**

-----  
-----

**4. RESTAURATION**

Petit déjeuner :            Continental        Buffet                Américain   

Heure du petit déjeuner de // // // // à // // // //

Indiquer le nombre de personnes :

jour	Dejeuner	Diner	Coktail	Réception d'accueil	Dinner de gala	Sandwich	Pause café matin	Pause café après. midi
1								
2								
3								
4								
5								

Boissons : -----  
-----  
-----

Prestations spécifiques : -----  
-----  
-----

F=Fumeur / NF= non-fumeur

**5. SALLE DE REUNION ET DE MANIFESTATIONS\*\***

-----  
-----  
-----

**6. AUDIO – VISUEL\*\***

-----  
-----  
-----

**7. EQUIPEMENT\*\***

-----  
-----  
-----

**8. IMPRIMES ET FOURNITURES\*\***

-----  
-----  
-----

**9. TRANSPORT\*\***

-----  
-----  
-----

**10. ORGANISATION\*\***

-----  
-----  
-----

**11. SPECTACLES\*\***

-----  
-----  
-----

**12. SERVICES ADDITIONNELS\*\***

-----  
-----  
-----

**13. PERSONNEL\*\***

-----  
-----  
-----

**14. PRIX \*\***

Devise : -----

Hébergement	Total	
F&B	Total	
Salle de réunion	Total	
Audio Visuel	Total	
Equipement	Total	
Imprimés et fournitures	Total	
Transport	Total	
Organisation	Total	
Spectacle	Total	
Services additionnels	Total	
Ressources Humaines	Total	
Facturation	Total	
	Total	

Prix spéciaux pour nuits supplémentaires avant et après l'évènement  
du ----- au ----- : -----

**15. FACTURATION\*\* ET MODES DE PAIEMENTS\*\***

-----  
-----  
-----

**16. DATE ET SIGNATURE**

DATE

Pour l'hôtel :

TO/PCO/Agent de voyage

Nom du signataire :

Nom du signataire

Titre :

Titre :

Caché de l'établissement

Caché de l'établissement

## Liste de Pointage

### Annexe au contrat pour congrès, convention et voyages de motivation

#### 3. HEBERGEMENT

Réservation	<input type="checkbox"/>	Produits d'accueil	<input type="checkbox"/>
Politique d'annulation délai de rétrocession	<input type="checkbox"/>	Chambres fumeurs/non-fumeurs	<input type="checkbox"/>
Rooming liste	<input type="checkbox"/>	Politique Check in Check out (heures limites)	<input type="checkbox"/>
Garantie et surclassement	<input type="checkbox"/>	Accès pour personne(s) handicapée(s)	<input type="checkbox"/>

#### 4. RESTAURATION

P.dej/ déjeuners et dîners	<input type="checkbox"/>	Dégustation culinaire	<input type="checkbox"/>
Pauses café collation	<input type="checkbox"/>	Repas pour artistes	<input type="checkbox"/>
Réception de bienvenue	<input type="checkbox"/>	Apéritifs / vins/ champagne/ digestifs/	<input type="checkbox"/>
Cocktail	<input type="checkbox"/>	biscuits/pâtisseries	<input type="checkbox"/>
Dîner de gala	<input type="checkbox"/>	Régimes alimentaires	<input type="checkbox"/>

#### 5. SALLE DE REUNIONS ET DE DECEPTIONS

Réservations et dimensions :		secrétariat	<input type="checkbox"/>
▪ Salles de réunions	<input type="checkbox"/>	Vestiaire	<input type="checkbox"/>
▪ Espace d exposition	<input type="checkbox"/>	Décoration de salle	<input type="checkbox"/>
Salon VIP	<input type="checkbox"/>	Mise en place de la salle	<input type="checkbox"/>
Salle de presse	<input type="checkbox"/>	Estrade	<input type="checkbox"/>
Scène	<input type="checkbox"/>	Loges d'artistes	<input type="checkbox"/>
Ecran permanent	<input type="checkbox"/>	Comptoir d'accueil	<input type="checkbox"/>
Piste de danse	<input type="checkbox"/>	Boissons	<input type="checkbox"/>

#### 6. AUDIO/VISUAL

Cabine d'interprétation / Installation	<input type="checkbox"/>	magnétoscope	<input type="checkbox"/>
Hyperlien entre le sites de l'organisateur et de l'hôte	<input type="checkbox"/>	Projecteur du film de 16mm	<input type="checkbox"/>
System de vote interactif De votes	<input type="checkbox"/>	talkies/Walkie Droit d'auteurs	<input type="checkbox"/>
Micros sans fil	<input type="checkbox"/>	Caméscope & camera	<input type="checkbox"/>
Micro cravate	<input type="checkbox"/>	Tables pour projecteur	<input type="checkbox"/>
Micros sur pied	<input type="checkbox"/>	Ecrans	<input type="checkbox"/>
Micros de tables	<input type="checkbox"/>	Projecteur lumineux	<input type="checkbox"/>
Haut parleurs	<input type="checkbox"/>	Talky - walkies	<input type="checkbox"/>
Retro-projecteur	<input type="checkbox"/>		
Projecteur de diapositives	<input type="checkbox"/>		

#### 7. EQUIPEMENT

Livraison de matériel	<input type="checkbox"/>	Etiquettes pour bagages	<input type="checkbox"/>
Photocopieur normaux & grande capacité	<input type="checkbox"/>	Support pour numérotation table	<input type="checkbox"/>
Ordinateurs & imprimantes & périphériques	<input type="checkbox"/>	Carton - podium	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	drapeaux	<input type="checkbox"/>
Lignes téléphoniques directes	<input type="checkbox"/>	Cendriers	<input type="checkbox"/>
Lignes téléphoniques internes	<input type="checkbox"/>	Stockage	<input type="checkbox"/>
IDD/ ISDN	<input type="checkbox"/>	Système d'éclairage	<input type="checkbox"/>
Accès Internet	<input type="checkbox"/>	Tableau noir et tableau blanc	<input type="checkbox"/>
Signalétique	<input type="checkbox"/>	Craies, feutres & effaceurs	<input type="checkbox"/>
Livre d'or	<input type="checkbox"/>	Tableaux d'affichage	<input type="checkbox"/>
Installation de stand	<input type="checkbox"/>	bougies	<input type="checkbox"/>
Sacs	<input type="checkbox"/>	Voltage	<input type="checkbox"/>
Badges	<input type="checkbox"/>		

#### 8. IMPRIMES ET FOURNITURES

Cartons d'invitation	<input type="checkbox"/>	bannières	<input type="checkbox"/>
Impression des programme	<input type="checkbox"/>	Bloque notes	<input type="checkbox"/>
Impression de billets & coupons	<input type="checkbox"/>	Chemises pour documents	<input type="checkbox"/>

#### 9. TRANSPORT

navettes	<input type="checkbox"/>	Circuits pré & post congres	<input type="checkbox"/>
Transferts	<input type="checkbox"/>	Transport terrestres	<input type="checkbox"/>
Mise à disposition gratuite de bus et voitures	<input type="checkbox"/>	Stationnement et garage	<input type="checkbox"/>

#### 10. ORGANISATION

Facilités d'enregistrement	<input type="checkbox"/>	Accès au centre d'affaire	<input type="checkbox"/>
Sécurité	<input type="checkbox"/>	Budget	<input type="checkbox"/>
Arrangement table d'honneur	<input type="checkbox"/>	Protocole et attribution des places	<input type="checkbox"/>
Assurances	<input type="checkbox"/>	Bons d'entrée aux manifestions	<input type="checkbox"/>
Chef de table	<input type="checkbox"/>	Information loisir	<input type="checkbox"/>

### 11. SPECTACLES

Spectacle	<input type="checkbox"/>	Karoké	<input type="checkbox"/>
Orchestre ou groupe	<input type="checkbox"/>	Discothèque	<input type="checkbox"/>
Piano	<input type="checkbox"/>	Autres	<input type="checkbox"/>
Groupe folklorique	<input type="checkbox"/>		

### 12. SERVICES ADDITIONNELS

Cérémonie d'inauguration	<input type="checkbox"/>	coiffeur	<input type="checkbox"/>
Décoration florale	<input type="checkbox"/>	Massage /sauna	<input type="checkbox"/>
Housse de chaises pour banquet	<input type="checkbox"/>	Thalassothérapie	<input type="checkbox"/>
Soirée à thèmes	<input type="checkbox"/>	Décoration des chambres	<input type="checkbox"/>
Salons privées	<input type="checkbox"/>	Piscine	<input type="checkbox"/>
Cadeaux/papier à lettre personnalisés à déposer dans les chambres	<input type="checkbox"/>	Equipement sportif	<input type="checkbox"/>
Information par radio & TV interne	<input type="checkbox"/>	Boutiques	<input type="checkbox"/>
Décoration des salles	<input type="checkbox"/>	Autres manifestations	<input type="checkbox"/>

### 13. RESSOURCES HUMAINES

Maître des cérémonies	<input type="checkbox"/>	Artistes	<input type="checkbox"/>
Photographe	<input type="checkbox"/>	Animateurs	<input type="checkbox"/>
technicien Audio/visuel	<input type="checkbox"/>	Disque joker	<input type="checkbox"/>
Interprètes	<input type="checkbox"/>	Personnel d'accueil	<input type="checkbox"/>
Traducteurs	<input type="checkbox"/>		

### 14. PRIX

prix spéciale pour les nuits avant et après la manifestation	<input type="checkbox"/>	Applicable xx jour(s) avant et après la manifestation	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	---	--------------------------

### 15. FACTURATION

Devise	<input type="checkbox"/>	Frais de téléphone	<input type="checkbox"/>
Echéances de règlement	<input type="checkbox"/>	Droits d'auteurs	<input type="checkbox"/>
Avance sur règlement	<input type="checkbox"/>	Frais d'acheminement et manutention	<input type="checkbox"/>
Moyens de paiement	<input type="checkbox"/>	Frais de distribution en chambre	<input type="checkbox"/>
Frais d'annulation	<input type="checkbox"/>	Frais de porteur	<input type="checkbox"/>
Dépôt de garantie – restauration	<input type="checkbox"/>	Facture général	<input type="checkbox"/>
Droit de bouchon	<input type="checkbox"/>		