



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français ▼

## Séjour à l'hôtel : vol, détérioration ou accident

Vérfié le 17 septembre 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

L'hôtelier est responsable des vols et des dommages causés aux biens appartenant à ses clients dans son établissement. Il doit les indemniser si leurs bagages ou leurs vêtements ou leurs véhicules disparaissent ou sont détériorés. L'hôtelier peut aussi être déclaré responsable en cas d'accident survenu à un de ses clients au cours d'un séjour dans son établissement.


### En cas de vol ou de dommage aux biens

#### Droit à indemnisation

L'hôtelier doit indemniser son client en cas de vol ou de détérioration :

- de ses bagages,
- ou de ses vêtements,
- ou de ses objets divers,
- ou de son véhicule (et des objet se trouvant à l'intérieur) stationné au parking privé de l'hôtel.

Peu importe que les faits aient été commis par ses employés, d'autres clients ou des tiers allant et venant dans l'hôtel.

 **A noter** : toute clause du règlement intérieur de l'hôtel ou toute affiche dégageant la responsabilité de l'hôtelier dans de telles situations est nulle, c'est-à-dire sans valeur juridique.

#### Montant de l'indemnisation

L'indemnisation est totale :

- si les biens avaient été confiés à l'hôtelier pour être placés dans le coffre de l'hôtel (par exemple, objets de valeur tels que des bijoux),
- ou si l'hôtelier a refusé de garder les biens sans motif légitime,
- ou en cas de faute caractérisée de l'hôtelier ou d'un de ses employés (par exemple, défaut de surveillance des clés des chambres).

Dans les autres cas, l'indemnisation du client est partielle. Elle est plafonnée :

- à 100 fois le prix d'une nuit d'hôtel pour les objets volés ou endommagés dans l'établissement ou pour le vol du véhicule garé sur le parking privé de l'hôtel,
- et à 50 fois le prix d'une nuit d'hôtel pour le vol ou la détérioration des objets laissés dans le véhicule garé sur le parking privé de l'hôtel.

Toutefois, la responsabilité de l'hôtelier peut être atténuée [↗ \(https://www.inc-conso.fr/content/ma-voiture-garee-sur-le-parking-de-l-hotel-ete-devalisee\)](https://www.inc-conso.fr/content/ma-voiture-garee-sur-le-parking-de-l-hotel-ete-devalisee) ou écartée en cas d'imprudence du client.

#### Demande d'indemnisation

Le client victime doit prévenir le responsable de l'hôtel et, en cas de vol, faire une déclaration au commissariat le plus proche.

Il doit adresser une demande d'indemnisation à l'hôtelier par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs des biens endommagés ou volés (preuves d'achat, bons de réparation...).

En cas de refus, le client peut mettre en demeure: titreContent l'hôtelier, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R2896>).

Si cette mise en demeure n'aboutit pas, le client peut demandeur des dommages-intérêts (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1422>) :

- si le montant du préjudice est inférieur ou égal à 10 000 euros, au tribunal judiciaire ou de proximité
- si le montant du préjudice est supérieur ou égal à 10 000 euros, au tribunal judiciaire

Où s'adresser ?

- Tribunal judiciaire ou de proximité [↗ \(https://www.justice.fr/recherche/annuaires\)](https://www.justice.fr/recherche/annuaires)

## En cas d'accident

### Droit à indemnisation

L'hôtelier est responsable de la sécurité de ses clients. Il doit prévenir tout danger possible et prévisible dans son établissement.

Le client, victime d'un accident corporel en raison d'un défaut de surveillance ou d'organisation de l'hôtel, peut exiger une indemnisation.

Toutefois, la responsabilité de l'hôtelier est écartée en cas de *force majeure: titleContent* (foudre par exemple). Elle peut aussi ne pas être retenue ou être atténuée en cas d'imprudence du client.

### Demande d'indemnisation

Le client victime doit adresser une demande d'indemnisation à l'hôtelier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception, en y joignant tous les justificatifs nécessaires (certificat médical...).

En cas de refus, le client peut *mettre en demeure: titleContent* l'hôtelier, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R49204>).

Si cette mise en demeure n'aboutit pas, le client peut demandeur des dommages-intérêts (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1422>) :

- si le montant du préjudice est inférieur ou égal à 10 000 euros, au tribunal judiciaire ou de proximité
- si le montant du préjudice est supérieur ou égal à 10 000 euros, au tribunal judiciaire

Où s'adresser ?

- Tribunal judiciaire ou de proximité ↗ (<https://www.justice.fr/recherche/annuaires>)

### Textes de loi et références

- Code civil : articles 1949 à 1954 ↗ (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006150320&cidTexte=LEGITEXT000006070721>)  
*Articles 1952 à 1954*

### Services en ligne et formulaires

- Mise en demeure de l'hôtel en cas de refus d'indemnisation d'objets volés (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R2896>)  
Modèle de document
- Mise en demeure de l'hôtel en cas de refus d'indemnisation d'un accident (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R49204>)  
Modèle de document

### Pour en savoir plus

- Ma voiture garée sur le parking de l'hôtel a été dévalisée ↗ (<https://www.inc-conso.fr/content/ma-voiture-garee-sur-le-parking-de-lhotel-ete-devalisee>)  
*Institut national de la consommation (INC)*
- Qu'est-ce que l'obligation de garde des hôteliers ? ↗ (<https://www.inc-conso.fr/content/quest-ce-que-lobligation-de-garde-des-hoteliers-avec-familles-rurales>)  
*Institut national de la consommation (INC)*
- Coronavirus (Covid-19) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés ↗ (<https://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-des-avoirs-pour-les-voyages-et-sejours-annules>)  
*Institut national de la consommation (INC)*
- Coronavirus (Covid-19) : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ? ↗ (<https://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-quels-sont-vos-droits-en-cas-dannulation-dun-voyage>)  
*Institut national de la consommation (INC)*

### Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires
- Co-marquage

- [3939 Allo Service Public](#)

#### **Nous connaître**

- [À propos](#)
- [Aide](#)
- [Contact](#)

## **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- [legifrance.gouv.fr](#)
- [gouvernement.fr](#)
- [data.gouv.fr](#)

#### **Nos partenaires**

- 

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0