



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

Français ▼

## Séjour à l'hôtel : prestations, réservation et annulation

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

Des règles spécifiques régissent les relations entre l'hôtelier et ses clients, notamment en matière d'information sur les prix, de procédure de réservation et d'annulation d'un séjour.

### Affichage obligatoire (prix)

L'hôtel doit afficher plusieurs informations destinées au client dans plusieurs endroits (à l'extérieur de l'établissement, à la réception, dans chaque chambre).

À l'extérieur de l'établissement, à proximité de l'entrée principale du public, les informations suivantes doivent être indiquées :

- Prix de la prochaine nuitée en chambre double, ou prix maximum pratiqué pour une nuitée en chambre double pendant une période incluant la prochaine nuitée (si ces prestations ne sont pas commercialisées, prix de la prestation d'hébergement la plus pratiquée assortie de sa durée)
- Si un petit-déjeuner est servi ou non (et si le prix de cette prestation est - ou non - inclus dans le prix de la nuitée)
- Si une connexion à l'internet est accessible ou non depuis les chambres (et si le prix de cette prestation est - ou non - inclus dans le prix de la nuitée)
- Comment accéder à l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

Au lieu de réception de la clientèle, les informations suivantes doivent être indiquées :

- Heures d'arrivée et de départ (et suppléments appliqués en cas de départs tardifs)
- Prix de la prochaine nuitée en chambre double, ou prix maximum pratiqué pour une nuitée en chambre double pendant une période incluant la prochaine nuitée (si ces prestations ne sont pas commercialisées, prix de la prestation d'hébergement la plus pratiquée assortie de sa durée doit être indiqué)
- Si un petit-déjeuner est servi ou non (et si le prix de cette prestation est ou non inclus dans le prix de la nuitée)
- Si une connexion à l'internet est accessible ou non depuis les chambres (et si le prix de cette prestation est ou non inclus dans le prix de la nuitée)
- Information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

Dans chaque chambre, les informations suivantes doivent être indiquées :

- Ensemble des prix des prestations fournies accessoirement aux nuitées ou séjours
- Comment accéder à ces informations.

➡ **A savoir** : les prix s'entendent taxes et services compris. Leur affichage doit comporter cette mention.

Si la réservation se fait à distance (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10483>) (par téléphone ou sur un site de réservation en ligne), le client doit être clairement informé du prix des différentes prestations avant tout engagement.

### Réservation

La réservation d'un hôtel peut s'effectuer :

- directement auprès de l'hôtelier,
- ou par l'intermédiaire d'un site de réservation en ligne.

Pour un séjour d'une nuit, il peut suffire de réserver par téléphone, à condition d'arriver généralement avant 19 heures ou d'avoir informé l'hôtelier d'une arrivée tardive.

Pour un séjour de longue durée, une confirmation écrite s'impose (mail ou courrier).

▲ **Attention** : l'hôtelier peut refuser une 3<sup>e</sup> personne dans une chambre convenant à 2 personnes (ou accepter et facturer un lit supplémentaire).

L'hôtelier peut demander, au moment de la réservation, le paiement d'arrhes (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31187>).

✍ **A noter** : le versement des arrhes n'est généralement pas réclamé lorsque la réservation est faite par l'intermédiaire d'un site de réservation en ligne.

## Annulation de la réservation

Par le client

Si le client annule la réservation, il perd les sommes versées en guise d'arrhes (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31187>) (sauf geste commercial de l'hôtelier).

En cas d'annulation pour cause de maladie ou d'accident grave, le client perd normalement les arrhes, sauf accord amiable avec l'hôtelier ou souscription d'une assurance annulation.

Par l'hôtelier

Si l'hôtelier annule la réservation, il doit alors rembourser au client le double des arrhes.

En cas d'annulation à cause du coronavirus (Covid-19), un avoir est possible [↗](https://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-des-avoirs-pour-les-voyages-et-sejours-annules) (<https://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-des-avoirs-pour-les-voyages-et-sejours-annules>) .

## Remise d'une facture

Une facture détaillée (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18960>) indiquant le total des sommes dues est remise au client :

- dès que le prix de la prestation atteint 25 €,
- ou sur sa demande.

La note doit notamment comprendre le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation fournie et le total de la somme due. La note doit être établie en double exemplaire et l'original remis au client au moment du paiement.

## Textes de loi et références

- Code de la consommation : articles L214-1 à L214-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226992&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226992&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)  
*Arrhes et acompte*
- Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGITEXT000006057893/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGITEXT000006057893/>)  
*Articles 1, 13 et 14*
- Arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000494187/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000494187/>)  
*Facture*
- Arrêté du 18 décembre 2015 relatif à la publicité des prix des hébergements touristiques marchands (sauf meublé de tourisme ou hôtel de plein air) [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000031690407/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000031690407/>)  
*Affichage (articles 6 et 7)*

## Pour en savoir plus

- Plateformes de réservation : quels pièges éviter ? [↗](https://www.inc-conso.fr/content/plateformes-de-reservation-quels-pieges-eviter-avec-la-cnafc) (<https://www.inc-conso.fr/content/plateformes-de-reservation-quels-pieges-eviter-avec-la-cnafc>)  
*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) (<https://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-des-avoirs-pour-les-voyages-et-sejours-annules>)  
*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](https://legifrance.gouv.fr)
- [gouvernement.fr](https://gouvernement.fr)
- [data.gouv.fr](https://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