



Résidences de tourisme : Conseils pour préparer votre séjour

Vous envisagez un séjour en résidence de tourisme ? Avant de vous décider, vous devez savoir quels sont vos droits en tant que consommateurs.

À côté des hôtels, il existe des résidences de tourisme, permanentes ou saisonnières, elles proposent, tout comme les hôtels, des services et des équipements communs (entretien des chambres, fourniture du linge de toilette et de lit, restauration, réception, etc.). À la différence de ces derniers, les résidences de tourisme proposent de logements plus fréquemment à la semaine qu'à la journée, des studios ou appartements. La clientèle peut y séjourner en toute indépendance (présence notamment d'une cuisine ou d'un coin cuisine, d'un sanitaire privé).

Le classement

Les résidences de tourisme sont classées en catégories tout comme les hôtels (de une à cinq étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le classement n'est pas obligatoire mais lorsqu'il existe, il est signalé par des panonceaux rouges.



La tarification

Les prix des résidences de tourisme sont libres. Ils peuvent donc varier d'un établissement de même catégorie à l'autre.

Les hôteliers doivent afficher certains prix au lieu de réception de la clientèle et à l'extérieur de l'hôtel. Ils doivent ainsi afficher :

- ▶ le prix pratiqué pour une nuitée en chambre double : il s'agit du prix pratiqué effectivement pour la nuit à venir en cas de réservation à la réception. L'hôtelier peut aussi à la place indiquer le prix d'un forfait pour les prochaines nuitées ou toute période plus longue ;
- ▶ si un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, si une connexion internet est

accessible ou non depuis les chambres (Wifi) et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de la prestation d'hébergement ;

- ▶ les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire. Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

La remise de note

Au moment de payer, le professionnel est tenu de vous remettre une note indiquant :

- ▶ la date ;
- ▶ la raison sociale, l'adresse, la catégorie de l'établissement ;
- ▶ le numéro de la chambre occupée ;
- ▶ la durée de votre location ;
- ▶ vos nom et adresse ;
- ▶ les prix, taxes et service compris, des prestations qui vous ont été fournies ;
- ▶ la somme totale due.

A noter

Attention aux notes approximatives ou incomplètes : le manque de précisions, outre qu'il est illégal ne facilite pas une contestation éventuelle.

La réservation

Réserver pour une courte durée

Pour une nuit, il peut suffire de réserver par téléphone ou par mail, à condition d'arriver avant 19 h 00 ou d'avoir informé l'hôtelier d'une arrivée tardive.

Réserver pour une longue durée

Pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite est recommandée après avoir demandé au préalable par téléphone ou par écrit/mail des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

Pour enregistrer la réservation, le professionnel demandera des arrhes. En effet, traditionnellement, il est question en hôtellerie d'arrhes et non d'acompte.

Il n'existe pas de pourcentage légal pour les arrhes, mais seulement une coutume qui est le versement de deux à trois nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine.

En cas d'annulation

Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial du professionnel).

Si le professionnel se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.

En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès du professionnel, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

Le séjour

L'arrivée

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée. Toutefois, si vous devez arriver tard, prévenez l'exploitant, sinon il pourrait disposer de votre chambre après 19 h 00.

Dans le cas d'une réservation avec versement d'arrhes, le professionnel doit au moins attendre le lendemain jusqu'à 11 h 00 ou 12 h 00 pour louer votre chambre. La réservation étant ferme, il peut retenir sur les arrhes le prix de la nuit, si vous n'arrivez que le lendemain du jour fixé. Enfin, à l'arrivée, sauf accord du professionnel, vous ne pouvez pas exiger d'occuper votre chambre avant 17 h.

La chambre ne vous plaît pas ?

Une seule solution : vous entendre avec le professionnel pour en changer. En effet, vous pouvez toujours refuser la chambre et quitter la résidence de tourisme, mais vous perdez vos arrhes et le professionnel est en droit de vous réclamer des dommages et intérêts.

Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger, soit une autre chambre, soit, si vous devez changer d'établissement, la restitution du double des arrhes. En cas de refus du professionnel, vous pouvez porter plainte pour publicité mensongère (notamment s'il existait un dépliant publicitaire décrivant les lieux de façon abusive) ou engager un procès devant les juridictions civiles pour non-respect du contrat (Code civil - articles 1146 et suivants).

En cas d'interruption de séjour

Le professionnel peut conserver les arrhes déjà versées et éventuellement réclamer des dommages et intérêts.

Prolonger le séjour

La prolongation se fait uniquement avec l'accord du professionnel, il ne pourra augmenter le prix de la chambre, sauf s'il vous attribue une chambre plus chère parce qu'aucune autre n'est disponible.

La fin du séjour

En principe, il faut libérer la chambre en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec le professionnel.

Les assurances

En cas de vol

Si, en cours de séjour, vos effets sont volés, le professionnel est présumé responsable pour :

- ▶ les articles déposés entre ses mains (dans le coffre de la résidence de tourisme), la responsabilité du professionnel est illimitée (Code civil – article 1953) ;
- ▶ les effets que vous avez gardés par devers vous, sa responsabilité est limitée à 100 fois le prix de la nuit pour les objets volés dans la résidence de tourisme et 50 fois cette somme pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel (Code civil - articles 1952 à 1954).

Vous pouvez obtenir un remboursement intégral des objets volés ou endommagés si vous êtes en mesure de prouver qu'il y a eu faute caractérisée du professionnel ou de ses employés : par exemple, la porte de votre chambre ne fermait pas.

En cas d'incendie, de fuite d'eau, etc.

La responsabilité du professionnel s'étend aux objets ayant subi des dommages à la suite d'un incendie ou d'une fuite d'eau, par exemple.

Toutefois, le professionnel peut refuser de vous indemniser dans deux cas : force majeure (foudre, par exemple) ou détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie).

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Pixabay

A noter

Les pancartes apposées par certains professionnels, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique. Sachez que le professionnel est tenu de tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de sa part, vous pourrez demander une indemnité.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles (cf. rubrique « [Résoudre un litige](#) »). [Les associations de consommateurs](#) de votre département peuvent vous aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Textes de référence

Publicité des prix

[Arrêté du 18 décembre 2015](#) relatif à la publicité des prix des hébergements touristiques marchands autres que les meublés de tourisme et les établissements hôteliers de plein air

[Arrêté du 8 juin 1967](#) relatif à la délivrance d'une note dans les hôtels, pensions de famille, maisons meublées et restaurants

Classement

[Atout France](#)- Page consacrée au classement des résidences de tourisme

Liens utiles

[Voyage - Le guide du voyageur](#)

[Atout France](#)

[Site de la DGE](#)-Page consacrée aux résidences de tourisme