

trainingcenterin

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Manuel de Formation Approfondi - Responsable des
Réservations

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Cadre Légal et Commercial - Édition Complète (Version Longue)

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction aux CGV en Hôtellerie : Le Bouclier Juridique
MODULE 2	Le Cadre Légal : Droit de la Consommation et Affichage
MODULE 3	Structure d'un Document de CGV Parfait : Les Clauses Obligatoires
MODULE 4	La Nuance Vitale : Arrhes vs Acomptes en Droit Hôtelier
MODULE 5	Politiques d'Annulation et de Modification (Flex, Semi-Flex, NRF)
MODULE 6	Les Conditions de Paiement et la Pré-autorisation (PLBS)
MODULE 7	Gestion du No-Show, de l'Overbooking et du Relogement
MODULE 8	L'Exception Hôtelière : L'Absence du Droit de Rétractation
MODULE 9	La Force Majeure et les Circonstances Exceptionnelles
MODULE 10	L'Application des CGV sur les Canaux Indirects (OTA, GDS)
MODULE 11	Cas Pratiques Approfondis de Litiges à l'Hôtel FAHO
MODULE 12	Plan d'Action : L'Audit et la Mise à Jour des CGV de votre Hôtel

MODULE 1 : Introduction aux CGV en Hôtellerie : Le Bouclier Juridique

1.1. Qu'est-ce que les CGV ?

Les **Conditions Générales de Vente (CGV)** constituent le socle juridique et commercial de la relation entre l'hôtel et son client. Ce document rassemble l'ensemble des règles, droits et obligations applicables à la vente d'une chambre et de ses services annexes.

Pour le **Responsable des Réservations**, les CGV ne sont pas qu'un texte juridique ennuyeux rédigé par des avocats. Elles sont son **bouclier principal** au quotidien. Sans des CGV claires et opposables, chaque annulation tardive, chaque No-Show, et chaque litige tarifaire se transformerait en une perte financière sèche pour l'hôtel.

1.2. Le double rôle des CGV

- **Rôle Informatif** : Les CGV doivent informer le consommateur de manière transparente avant l'achat (tarifs, taxes, heures de check-in, politique pour les enfants ou les animaux).
- **Rôle Protecteur** : Elles protègent l'hôtel contre les abus (clients qui annulent à la dernière minute, dégradations de la chambre, refus de payer les extras). Les CGV définissent "les règles du jeu" avant même que la partie ne commence.

1.3. L'acceptation des CGV (Le consentement)

Pour qu'une CGV soit valable devant un tribunal ou une instance de médiation, elle doit avoir été lue et acceptée par le client **avant** la validation de sa réservation. C'est pourquoi, sur le site web de l'hôtel, le client doit obligatoirement cocher une case : *"Je reconnais avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales de Vente"*. Lors d'une réservation téléphonique, l'agent doit formuler clairement les conditions restrictives et les faire suivre d'un e-mail de confirmation incluant le lien vers les CGV complètes.

MODULE 2 : Le Cadre Légal : Droit de la Consommation et Affichage

2.1. Un équilibre entre Droit Commercial et Consommation

La rédaction des CGV est très encadrée par la loi (qui varie selon les pays, mais dont les principes globaux issus du droit de la consommation se ressemblent, notamment en Europe et au Maroc). L'objectif du législateur est d'éviter les "clauses abusives". Une clause est dite abusive si elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur.

Exemple de clause abusive : "L'hôtel se réserve le droit de modifier le prix de la chambre à l'arrivée du client selon son appréciation." Cette clause serait nulle et non avenue devant un juge.

2.2. L'Obligation d'Affichage (Transparence des prix)

La législation impose une transparence totale sur les prix. Le Responsable des Réservations doit s'assurer que les prix annoncés sont :

- **TTC (Toutes Taxes Comprises) :** Le prix doit inclure la TVA. S'il existe des taxes de séjour (City Tax), elles doivent être clairement mentionnées en supplément (ex: *"15 MAD par personne et par nuit, à régler sur place"*).
- **Clairs sur les inclusions :** Le tarif comprend-il le petit-déjeuner ? Le parking ? L'accès au Spa ? Si ce n'est pas écrit, le client est en droit de réclamer la gratuité en cas d'ambiguïté.
- **Accessibles :** Les CGV doivent être facilement trouvables sur le site internet de l'hôtel (généralement dans le pied de page - footer) et disponibles à la réception.

MODULE 3 : Structure d'un Document de CGV Parfait : Les Clauses Obligatoires

3.1. L'Anatomie des CGV Hôtelières

Pour être inattaquable, le document de l'hôtel doit être structuré de manière logique et exhaustive. Voici les articles fondamentaux que le Responsable des Réservations doit exiger dans ses CGV :

- **Article 1 : Champ d'application.** (Précise à qui s'adressent les CGV, individuels vs groupes).
- **Article 2 : Réservation.** (Comment se forme le contrat, quand la réservation est-elle considérée comme ferme ?).
- **Article 3 : Tarifs et Taxes.** (Détail des inclusions et de la monnaie de facturation).
- **Article 4 : Modalités de Paiement.** (Moyens de paiement acceptés, conditions de l'acompte).
- **Article 5 : Conditions d'Annulation / Modification.** (Les fameuses "Deadlines").
- **Article 6 : Délogement (Relocation).** (Ce qui se passe en cas de surbooking).
- **Article 7 : Horaires (Check-in / Check-out).** (À quelle heure la chambre est disponible, et à quelle heure elle doit être libérée, pénalités de retard).

- **Article 8 : Règles de Séjour.** (Animaux de compagnie, interdiction de fumer, capacité maximale de la chambre, responsabilité en cas de dégradation).
- **Article 9 : Force Majeure.**
- **Article 10 : Litiges et Juridiction compétente.**

3.2. La Clarté du Langage

Les CGV doivent être écrites dans un langage compréhensible. Si les termes sont trop techniques ou contradictoires, les tribunaux tranchent très souvent en faveur du consommateur. Le rôle du Responsable des Réservations est de relire ces clauses avec l'œil du client pour s'assurer de leur limpidité.

MODULE 4 : La Nuance Vitale : Arrhes vs Acomptes en Droit Hôtelier

4.1. Un piège juridique classique

Lorsqu'un hôtel demande une somme d'argent à l'avance pour garantir une réservation, le vocabulaire utilisé dans l'e-mail de confirmation et les CGV est critique. La loi fait une énorme différence entre des "Arrhes" et un "Acompte".

4.2. Les Arrhes : Le droit à l'annulation

Définition : Les arrhes sont une somme versée à l'avance, mais avec une possibilité de "dédit" (annulation) pour les deux parties.

- **Si le client annule :** Il perd la totalité des arrhes versées à l'hôtel, mais il n'est pas tenu de payer le reste du séjour.
- **Le Piège (Si l'hôtel annule) :** Si c'est l'hôtel qui annule la réservation (ex: surbooking), la loi oblige l'hôtel à rembourser **le double** des arrhes au client. C'est extrêmement pénalisant pour l'établissement.

4.3. L'Acompte : L'engagement définitif

Définition : L'acompte implique un engagement ferme et définitif des deux parties. Le contrat est scellé.

- **Si le client annule :** Non seulement il perd l'acompte versé, mais l'hôtel est légalement en droit de lui réclamer la **totalité** du prix du séjour (Dommages et intérêts), car le client ne peut plus se dédire.
- **Si l'hôtel annule :** L'hôtel devra rembourser l'acompte et pourra être poursuivi pour compenser le préjudice causé au client, mais il n'y a pas la règle "du double" des arrhes.

Conclusion Managériale : Dans 99% des cas, l'hôtellerie moderne n'utilise plus les Arrhes. Les CGV doivent clairement stipuler : *"Toute somme versée à la réservation constitue un Acompte et implique un engagement ferme."*

MODULE 5 : Politiques d'Annulation et de Modification (Flex, Semi-Flex, NRF)

5.1. Construire l'arsenal tarifaire

Le Responsable des Réservations ne propose pas un tarif unique. Il propose un tarif adossé à un **"Cancellation Policy"**. Plus le client veut de flexibilité, plus il paie cher. Plus le client accepte un tarif strict, moins il paie cher. Les CGV doivent lister chaque politique avec précision.

5.2. Les trois piliers des Politiques d'Annulation

Politique	Description dans les CGV	Intérêt Stratégique
1. Flexible (Fully Flex)	"Annulation ou modification gratuite jusqu'à 24h (ou 48h) avant le jour de l'arrivée (18h00, heure locale). En cas d'annulation tardive, la première nuit sera facturée."	Rassure le voyageur d'affaires (Corporate). Justifie un prix de vente élevé (BAR). Le risque de "Wash" est porté par l'hôtel.

Politique	Description dans les CGV	Intérêt Stratégique
2. Semi-Flexible	"Annulation gratuite jusqu'à 7 ou 14 jours avant l'arrivée. Acompte de 30% requis à la réservation. En cas d'annulation hors délai, l'acompte est conservé."	Idéal pour les longs séjours (Vacances d'été) pour éviter les annulations massives au dernier moment, tout en offrant une sécurité au client.
3. Non-Remboursable (NRF / Advance Purchase)	"Le montant total du séjour est prélevé à la réservation. La réservation ne peut être ni annulée, ni modifiée, ni remboursée, quel que soit le motif."	Sécurise la trésorerie immédiate (Cash flow) de l'hôtel. Justifie une forte remise (ex: -15% sur le prix public). Interdit l'Overbooking sur ce segment.

MODULE 6 : Les Conditions de Paiement et la Pré-autorisation (PLBS)

6.1. La Garantie par Carte Bancaire

Une réservation n'est considérée comme confirmée et opposable que si elle est **garantie**. Les CGV doivent stipuler que le client doit fournir une carte de crédit valide (avec sa date d'expiration) au moment de la réservation. Si la carte s'avère invalide, l'hôtel s'octroie le droit d'annuler unilatéralement la réservation après un préavis de 24h.

6.2. La Pré-autorisation (PLBS) vs Le Débit

C'est la source de conflit numéro un à la réception. Le Responsable des Réservations doit inclure une clause transparente sur la **Pré-autorisation**.

- **Ce que doivent dire les CGV :** *"L'hôtel se réserve le droit de procéder à une pré-autorisation (blocage d'une provision sur le compte du client) sur la carte de crédit fournie en garantie, avant l'arrivée ou lors du check-in, d'un montant égal à la première nuitée ou au montant total du séjour."*
- **Pourquoi est-ce crucial ?** Une pré-autorisation n'est pas un débit (l'argent ne quitte pas le compte du client), mais elle réduit son "Plafond d'achat" (Limit). Si ce n'est pas écrit dans les CGV, le client peut accuser l'hôtel de prélèvement abusif.

MODULE 7 : Gestion du No-Show, de l'Overbooking et du Relogement

7.1. Le No-Show (La non-présentation)

Si un client ne se présente pas le jour J, il bloque une chambre qui aurait pu être revendue. Les CGV doivent être impitoyables sur ce point :

"En cas de non-présentation du client le jour prévu de son arrivée (No-Show), sans information préalable de sa part, l'hôtel facturera le montant de la première nuit (ou la totalité du séjour selon le tarif) à titre d'indemnité, et annulera automatiquement le reste du séjour."

Sans cette clause, si l'hôtel encaisse la première nuit mais annule la deuxième, le client pourrait arriver le lendemain et exiger sa chambre.

7.2. La Clause de Relogement (Délogement / Walk)

Le surbooking étant une réalité économique (voir cours spécifique), l'hôtel doit se protéger légalement s'il ne peut pas honorer sa promesse d'hébergement. L'Article "Délogement" des CGV doit indiquer :

"En cas de force majeure, de problème technique ou d'indisponibilité exceptionnelle de la chambre réservée, l'Hôtel se réserve le droit de reloger le client, sans supplément financier, dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure situé à proximité. Les frais de transfert entre les deux hôtels seront à la charge exclusive de l'Hôtel. Le client ne pourra prétendre à aucune autre indemnité."

Cette clause désamorce les menaces de poursuites judiciaires des clients procéduriers, car la solution est déjà acceptée dans le contrat.

MODULE 8 : L'Exception Hôtelière : L'Absence du Droit de Rétractation

8.1. Le Droit de Rétractation de 14 jours (Code de la Consommation)

Dans la plupart des pays (notamment en France via la Loi Hamon, ou au sein de l'UE), lorsqu'un consommateur achète un bien ou un service en ligne (e-commerce), il bénéficie légalement d'un **droit de rétractation de 14 jours** sans avoir à se justifier.

Un client qui achète une chambre "Non-Remboursable" en ligne pourrait donc penser qu'il a 14 jours pour annuler et récupérer son argent. **C'est Faux.**

8.2. L'Article salvateur pour l'hôtellerie (Ex: Article L221-28 du Code de la Consommation français)

Le droit de la consommation prévoit une **exception majeure** pour les "Prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs, qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée".

Le Responsable des Réservations DOIT inclure cette mention dans ses CGV : *"Conformément à l'article [Loi locale/L221-28], le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'hébergement. Par conséquent, les conditions d'annulation appliquées seront exclusivement celles du tarif réservé."*

Lorsqu'un client invoque la loi pour exiger un remboursement, l'agent de réservation n'a qu'à citer poliment cet article pour clore le débat de manière professionnelle et indiscutable.

MODULE 9 : La Force Majeure et les Circonstances Exceptionnelles

9.1. Qu'est-ce que la Force Majeure ?

Juridiquement, un événement est considéré comme "Force Majeure" s'il remplit trois critères cumulatifs :

1. Il est **Imprévisible** (On ne pouvait pas s'y attendre lors de la réservation).
2. Il est **Irrésistible** (On ne peut rien faire pour l'empêcher).
3. Il est **Extérieur** aux parties (Ce n'est pas la faute de l'hôtel ni du client).

Exemples : Tremblement de terre, guerre, éruption volcanique, et dans certains cas, pandémie mondiale avec fermeture des frontières actée par l'État.

9.2. Ce qui n'est PAS de la force majeure

Le client tentera souvent d'annuler sans frais un tarif strict en invoquant la force majeure pour : un vol annulé par la compagnie (c'est un problème entre le client et l'airline, l'hôtel est toujours ouvert), un décès familial, ou une grève des transports. Bien que l'hôtel doive faire preuve d'empathie, ces cas ne sont **pas** des cas de force majeure juridique qui obligent l'hôtel au remboursement. C'est à ce moment-là que l'assurance annulation (souscrite par le client) doit intervenir.

9.3. La rédaction de la clause

Les CGV doivent stipuler : *"Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de la non-exécution de ses obligations en cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure les événements reconnus comme tels par la jurisprudence des tribunaux. Dans ce cas, l'Hôtel proposera un report du séjour sous forme d'Avoir (Voucher) valable X mois."*

MODULE 10 : L'Application des CGV sur les Canaux Indirects (OTA, GDS)

10.1. Le conflit des CGV (OTA vs Hôtel)

Un client réserve sur Booking.com. Il doit accepter les Conditions de Booking.com, mais les conditions d'annulation qui s'appliquent (ex: Annulation à J-2) sont celles de votre hôtel, remontées via votre Channel Manager.

Il y a souvent un fossé entre les "*Petites lignes*" de l'hôtel (ex: supplément de 300 MAD pour un chien) et ce qui est affiché sur l'OTA. Le client Booking.com n'ayant jamais lu vos CGV "directes", un conflit éclatera à la réception.

10.2. L'harmonisation (Mapping des CGV)

Le Responsable des Réservations a le devoir d'harmoniser l'information :

- Les informations critiques des CGV de l'hôtel (Heure de Check-in, Supplément Animaux, Interdiction de fumer, Caution demandée à l'arrivée) doivent être impérativement saisies dans la section "**À Savoir**" (**The Fine Print**) de l'extranet Booking.com et Expedia.
- Lorsqu'un client de l'OTA reçoit son e-mail de confirmation par l'OTA, ces informations apparaîtront. Si le client conteste à l'arrivée, le réceptionniste pourra pointer la confirmation OTA du client, le protégeant de toute réclamation.

MODULE 11 : Cas Pratiques

Approfondis de Litiges à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La contestation du No-Show

Contexte (Hôtel FAHO) : M. Bernard réserve via votre site web un séjour de 3 nuits. Politique "Annulation 48h avant, sinon 1ère nuit facturée". Il ne vient pas le premier jour. Le Night Audit prélève la première nuit. Le lendemain matin à 10h, M. Bernard arrive à l'hôtel, furieux : *"Mon vol a été décalé hier soir, j'arrive seulement ce matin. La chambre était payée, donnez-moi mes clés !"* Or, la réception a annulé le reste de son séjour suite au No-Show et a revendu la chambre.

Analyse CGV et Résolution :

1. **Le Droit :** Selon vos CGV (si bien rédigées), un No-Show sans notification entraîne la facturation de la pénalité ET l'annulation automatique du reste du séjour. L'hôtel est dans son bon droit. M. Bernard devait prévenir.
2. **La Pratique (Service Recovery) :** Bien que l'hôtel ait raison légalement, renvoyer M. Bernard à la rue créera un scandale. Le Responsable des Réservations intervient : *"Monsieur, selon l'Article 5 de nos CGV que vous avez acceptées, sans nouvelles de votre part, la suite du séjour a été annulée. Cependant, je comprends votre épuisement. Nous allons exceptionnellement recréer une réservation pour vous pour les 2 nuits restantes au tarif du jour, et la nuit d'hier déjà prélevée couvrira votre pénalité."*

Cas N°2 : La Rétractation sur un Non-Remboursable

Contexte (Hôtel FAHO) : Une cliente réserve une Suite Non-Remboursable à 3000 MAD à 14h00 sur le site officiel. À 15h00, elle rappelle : *"Je me suis trompée de date en cliquant. Je fais valoir mon droit de rétractation, annulez et remboursez-moi tout de suite."*

Analyse CGV et Résolution :

1. **Le Droit :** Le Responsable des Réservations sait que le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas à l'hôtellerie (Exception légale).
2. **L'Argumentation de l'Agent :** L'agent ne doit pas dire "Non, c'est non-remboursable". Il doit citer la règle avec bienveillance : *"Madame, comme précisé dans nos conditions générales, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'hébergement. Le tarif 'Non-Remboursable' a été prélevé."*
3. **Le Compromis Commercial :** Puisque l'erreur a eu lieu il y a 1 heure et que la date d'arrivée est dans 2 mois, la bonne pratique est de faire preuve de flexibilité (Modification de date gratuite au lieu d'un remboursement), tout en rappelant que c'est une exception aux CGV.

Cas N°3 : Le Dégât en Chambre et la Caution

Contexte (Hôtel FAHO) : Au départ d'un groupe d'amis, la femme de chambre constate que la télévision est brisée. Le client est déjà parti sans faire de check-out à la réception.

Analyse CGV et Résolution :

1. **Le Droit :** L'hôtel peut-il utiliser la carte de crédit prise en "Pré-autorisation" (PLBS) à l'arrivée pour facturer 5000 MAD pour la télévision ? OUI, mais **seulement si** les CGV (et la fiche de police signée au Check-in) comportent une

clause explicite : *"Le client est responsable de toute dégradation survenue dans sa chambre durant son séjour. L'Hôtel se réserve le droit de débiter la carte bancaire fournie en garantie du montant des réparations ou remplacements nécessaires."*

2. La Procédure : Le Responsable réunit des preuves (Photos horodatées de la gouvernante), informe la Direction, et envoie un e-mail formel au client avec le devis de la télévision avant d'autoriser le prélèvement bancaire.

MODULE 12 : Plan d'Action : L'Audit et la Mise à Jour des CGV de votre Hôtel

12.1. Les CGV vieillissent mal

De nombreux hôtels indépendants ont des CGV copiées-collées d'un autre site il y a 10 ans, et qui ne mentionnent pas les nouvelles lois (RGPD, médiation de la consommation) ou les nouvelles pratiques (paiements mobiles, taxes environnementales). C'est un danger invisible.

12.2. Plan d'Action Managérial (Checklist Audit)

Le **Responsable des Réservations**, en concertation avec le Directeur Général (et idéalement un conseiller juridique), doit mener un audit annuel des CGV :

1. **Audit d'Affichage** : Les CGV sont-elles présentes en format PDF sur le site web ? Y a-t-il bien une case à cocher obligatoire dans le moteur de réservation ?
2. **Audit des Heures** : L'heure exacte limite pour une annulation flexible (ex: 18h00 heure locale ou 12h00 ?) est-elle écrite noir sur blanc ?
3. **Audit des "No-Shows"** : La procédure d'annulation automatique du reste du séjour en cas de non-présentation le premier jour est-elle bien mentionnée pour éviter les clients exigeant la suite de leur séjour ?
4. **Alignement OTA** : L'extranet de Booking.com et Expedia reflète-t-il exactement la politique enfant et animaux détaillée dans les CGV du site officiel ? (Éviter les contradictions).

Document certifié conforme - Programme Cadre Légal et Commercial

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.