



Les droits et devoirs hôtelier / client

Par owlivia

Bonjour,

J'ai séjourné une semaine dans un hôtel 3 étoiles dans le cadre d'un séjour randonnée organisée.

J'ai payé un supplément pour bénéficier d'une chambre individuelle, l'organisateur regroupant les participants au séjour par deux dans chaque chambre à défaut de ce supplément.

J'ai donc bénéficié de deux jeux de serviettes de toilette.

J'ai besoin de deux petites serviettes et d'un drap de bain au jour le jour.

La salle de bains étant petite, sans assez de barres pour recevoir les serviettes, les draps de bain étaient posés sur un tabouret lorsque j'ai pris possession de la chambre, le drap de bain non utilisé était destiné à rester sur ce tabouret jusqu'à ce que j'en aie besoin en remplacement du premier. Afin qu'il ne soit pas manipulé à chaque ménage, le tabouret devant être déplacé, j'ai mis ce drap de bain sur une étagère dans le placard de la chambre.

A mon retour dans la chambre, en fin de journée, j'ai été étonnée de voir qu'un drap de bain se trouvait sur le tabouret ! - J'ai d'abord pensé qu'on m'en avait mis un nouveau... mais lorsque j'ai ouvert le placard, j'ai constaté que c'était celui rangé avec mes vêtements qui avait été repris...

J'ai été choquée que le personnel ouvre MON placard - Et si le drap de bain ne s'y était pas trouvé, aurait-on également fouillé ma valise et mes sacs ? - Je restais 6 nuits dans cet hôtel, il y avait tout loisir de me demander où se trouvait le drap de bain !

J'en ai parlé à la responsable de l'établissement [gérante ? - propriétaire ?] - Sa réponse m'a fort étonnée et c'est l'objet de mon interrogation ici.

?Ne vous inquiétez pas, c'est moi ! Croyez-vous, m'a t-elle dit, que les hôteliers n'ouvrent pas les placards ?? En fait cela lui semblait tout à fait naturel. Elle est chez elle et fait comme bon lui semble.

Je croyais, pour ma part, que lorsque je payais une chambre d'hôtel, celle-ci devenait mon domicile provisoire et que j'avais droit au respect de mon intimité sans que personne puisse se permettre d'examiner mes bagages, penderies ou placards.

Certes, il y a sur les étagères hautes de ce placard des couvertures et oreillers supplémentaires à la disposition du client, mais cela ne me paraissait pas autoriser l'hôtelier à vérifier le contenu du placard.

Si quelqu'un peut me conseiller où chercher pour avoir des précisions sur ce point, je lui en serai bien reconnaissante !

Merci d'avoir lu !

Par yapasdequoi

Bonjour,

Pour les besoins du ménage, le personnel peut ouvrir les placards et déplacer le linge qui appartient à l'hôtel.

Si vous souhaitez protéger des effets personnels, il faut le faire ranger dans un coffre sécurisé.

Par Isadore

Bonjour,

Une chambre d'hôtel louée pour quelques jours n'est pas un domicile. Il est donc admis que le personnel de ménage puisse y pénétrer, y faire le ménage et récupérer le linge. Rien n'interdit au personnel de ménage d'ouvrir les placards de son employeur (ce n'est pas "votre" placard). Si c'était votre domicile, le personnel de ménage n'aurait tout simplement pas la permission d'y pénétrer sans votre autorisation.

Si vous avez des consignes particulières concernant le ménage, il faut les communiquer à l'hôtel. Parce oui, le personnel de ménage ouvre les placards (mais normalement pas les valises).

Par owlivia

Merci pour vos réponses

Je ne crois pas que ce soit ainsi dans tous les pays

Je saurai à l'avenir, en France, demander que ce que je range ne soit pas à nouveau déplacé tant que je réside dans l'établissement

A vrai dire, ce n'était pas la première fois (en France !) que j'agissais ainsi s'agissant d'un drap de bain, mais c'était la première fois qu'il était repris par le personnel

Par Nihilscio

Bonjour,

Je croyais, pour ma part, que lorsque je payais une chambre d'hôtel, celle-ci devenait mon domicile provisoire et que j'avais droit au respect de mon intimité sans que personne puisse se permettre d'examiner mes bagages, penderies ou placards.

C'est exact.

En droit pénal, le domicile est le lieu où une personne peut prétendre être chez elle quel que soit le titre de l'occupation. L'article 226-4 du code pénal précise : Constitue notamment le domicile d'une personne, au sens du présent article, tout local d'habitation contenant des biens meubles lui appartenant, que cette personne y habite ou non et qu'il s'agisse de sa résidence principale ou non. Une chambre d'hôtel est bien un domicile au sens de cet article.

La violation de domicile est l'introduction dans le domicile d'autrui à l'aide de manoeuvres, menaces, voies de fait ou contrainte, hors les cas où la loi le permet. L'introduction dans une chambre d'hôtel dans le but de violer l'intimité de son occupant, ne serait-ce que pour fouiller dans ses affaires serait qualifiable de violation de domicile. Mais en l'espèce il ne s'agit que de déplacer du linge appartenant à l'hôtel ayant été rangé dans un placard où peuvent se trouver aussi bien du linge de l'hôtel que des effets personnels du client. Je ne vois aucune infraction ni pénale ni même civile (article 9 du code civil). Le service d'une chambre d'hôtel implique nécessairement une certaine intrusion dans la vie privée des clients. Ensuite on peut apprécier la qualité du service mais c'est une autre question.

Par owlivia

Bonjour Nihilscio,

Qu'une chambre d'hôtel puisse être reconnue comme domicile temporaire correspond bien à ce que j'ai toujours cru.

D'ailleurs le client a la faculté de demander qu'aucun ménage ne soit fait pendant son séjour, évitant ainsi que des personnes pénètrent dans les lieux.

Que le personnel de ménage ?fasse? ma chambre ne me préoccupe pas, cependant qu'on se permette d'ouvrir penderies, placards ou tiroirs où se trouvent mes vêtements et possessions s'apparente pour moi à une atteinte à mon intimité.

Durant le séjour d'un client dans un hôtel, le personnel de ménage n'a rien à prendre, ou bien ranger, dans les parties fermées laissées à la disposition du client pour ses affaires personnelles.

Finalement, j'ai interrogé ChatGPT qui confirme que : ?un hôtelier n'a pas le droit d'ouvrir les placards, penderies ou tiroirs où le client a placé ses vêtements et possessions pendant son séjour sans une raison valable et sans le consentement du client. L'intimité et la confidentialité des clients sont protégées par la loi.?

Il y a un développement, je ne le recopie pas ici, mais vous pouvez poser vous-même la question....

Selon les pays, il s'appuie sur :

- Législation nationale sur la protection de la vie privée

- Code du tourisme

- Conventions internationales

- Règlement général sur la protection des données (RGPD)

- Conditions générales de vente** : Les hôtels disposent souvent de leurs propres conditions générales de vente ou règlements intérieurs, qui doivent être conformes à la législation en vigueur. Ces documents précisent les droits et obligations des clients et de l'hôtelier, y compris en matière de respect de la vie privée.