Client enfreignant l'interdiction de fumer dans une chambre d'hôtel signalée non-fumeur

Rubrique : questions-réponses - Date : jeudi 18 avril 2013

Je suis gérant d'un hôtel. La signalétique concernant l'interdiction de fumer est mise en place. Un client indélicat a quitté ce matin sa chambre et je me suis aperçu après son départ qu'il n'a pas respecté l'interdiction de fumer.

Quels sont mes recours ? Puis-je déposer une plainte contre lui et à quelles conditions ? Qu'encourt-il ?

Merci de votre réponse

Réponse :

Pour faire respecter l'interdiction de fumer dans vos chambres, il faut

- en avoir averti le client au préalable, par un contrat écrit
- avoir expliqué dans ce texte que le fait de fumer dans une chambre où cela est interdit vous prive de la possibilité de louer cette chambre la nuit qui suit le départ du fumeur, ce qui impliquerait la facturation d'une nuit supplémentaire
- préciser que cette infraction au règlement risque même d'entrainer des frais supplémentaires non prévus dans le calcul du prix de la chambre tels le nettoyage des rideaux, des tentures, voire de la moquette. Le juge de proximité serait, en pareil cas amené à déterminer le montant du préjudice subi.
- vérifier l'état de la chambre en présence du client
- avoir fait verser un cautionnement dont l'objectif comporte le montant de l'éventuelle nuitée supplémentaire.

Il s'agit là de conseils théoriques qui ne tiennent pas compte des us et coutumes en matière d'hôtellerie. Pour vous assurer de la méthode à employer, nous vous conseillons de vous rapprocher de votre syndicat professionnel ou de la Chambre syndicale des hôteliers afin que leurs services vous guident dans votre démarche.

Copyright © DNF - Pour un monde Zéro Tabac