En hôtellerie est -il possible de réclamer à des clients fumeurs des frais supplémentaires ?

Rubrique : questions-réponses - Date : mardi 22 septembre 2015

Bonjour,

Je suis adhérente à DNF et étais venue à l'AG d'approbation des comptes.

Une question m'est posée sur mon lieu de travail. Je travaille au sein du service juridique d'un groupe hôtelier. Or la Directrice d'un de nos hôtels subit le préjudice d'un client fumeur dans la chambre malgré l'interdiction de fumer affichée de manière apparente dans la chambre.

Elle nous sollicite sur le point de savoir si elle peut réclamer à de tels clients contrevenants des frais supplémentaires.

Pourrait-elle écrire par exemple un règlement affiché dans les chambres en ces termes :

en cas de non respect de cette interdiction, nous nous réservons la possibilité de facturer une nuit supplémentaire ainsi que des frais en sus non prévus dans le calcul du prix de la chambre tells que le nettoyage des rideaux ou de la moquette.

A-t-on le droit d'émettre une facture supplémentaire sur place alors que le client bien souvent paye sur internet l'intégralité des frais.

Merci.

Cordialement,

K. G

Réponse :

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

- en avoir averti le client au préalable, soit dans la réservation en ligne, soit par un contrat écrit et idéalement signé par lui ;
- 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.

Copyright © DNF - Pour un monde Zéro Tabac

- 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. Dans votre situation, nous vous conseillons de vous rapprocher de votre syndicat professionnel.

Copyright © DNF - Pour un monde Zéro Tabac