



Annulation réservation hôtel

Par mollymoon

Bonjour,

Dans le cadre du travail, j'ai dû faire une demande de réservation de chambres d'hôtel et comparer plusieurs offres. L'un des hôtels que j'ai contacté m'a fait une proposition que j'ai confirmé tout en leur demandant plus d'informations concernant les modalités de réservation et d'annulation. A cela ils m'ont transmis des conditions d'annulation qui ne convenaient pas à ma recherche et j'ai omis de revenir vers eux pour leur dire que je ne pourrais pas poursuivre cette réservation.

Je conviens que j'ai été négligente et que cela aurait été correct de ma part de les prévenir, or ils n'ont de leur côté envoyé aucun devis ni facture. Je n'avais effectué aucun virement de mon côté.

Comprenant qu'ils comptaient sur ma réservation, j'ai tenté de l'annuler mais les délais d'annulation étaient dépassés. L'hôtel attend donc un paiement.

Sachant qu'aucun devis n'a été envoyé et que tous ces échanges avec l'hôtel se sont faits par mail (et non par une quelconque plateforme dans lequel j'aurais du rentrer nos coordonnées de facturation ou de paiement), est-ce que je suis tenue de payer ?

Je compte trouver un arrangement avec eux par correction, évidemment, mais j'aimerais savoir ce que légalement cela implique de mon côté.

Merci d'avance pour votre aide.

Par ESP

Bonjour et bienvenue

Généralement, la confirmation de la réservation par email peut valoir conclusion d'un contrat entre vous et l'hôtelier (article 1113 du Code civil).

Vous avez confirmé la proposition de l'hôtel par email, ce qui constitue en principe votre consentement à la réservation. Le fait que vous ayez reçu les conditions d'annulation et que vous n'y ayez pas répondu (même si elles ne vous convenaient pas) complexifie la situation. De plus, l'hôtel peut peut-être prouver qu'elles étaient facilement accessibles en ligne et s'appliquaient à la réservation.

Cependant, le fait qu'aucun devis ou facture formel n'ait été envoyé et qu'aucun acompte ou arrhes n'ait été versé ne rend pas nécessairement le contrat nul, mais cela affaiblit la position de l'hôtel pour exiger le paiement.

En cas de litige persistant, consulter un avocat ou une association de consommateurs est la meilleure marche à suivre.

Bon courage