

Gérer les annulations de séjours et litiges



Les présentations



Agence spécialisée dans
l'accompagnement de A à Z des
porteurs de projets et prestataires
d'activité touristique
indépendante.

15, impasse du Docteur Planet – La Rochelle



Jérôme FORGET

Fondateur

jerome@guestetstrategy.com

www.guestetstrategy.com

+33 (0)6 78 86 19 94



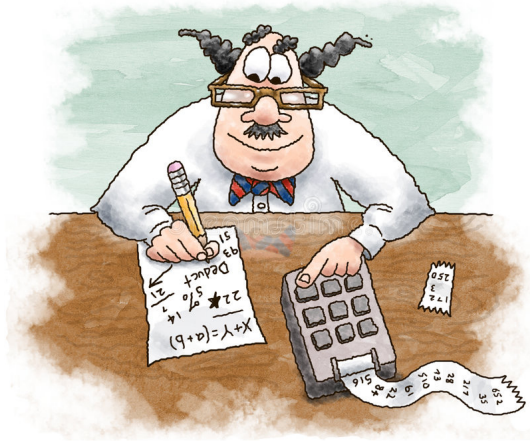
Gastronomie



Triathlon

Une stratégie tarifaire performante

Quelques rappels pour une stratégie tarifaire performante



Analyse de la concurrence vs
mon produit



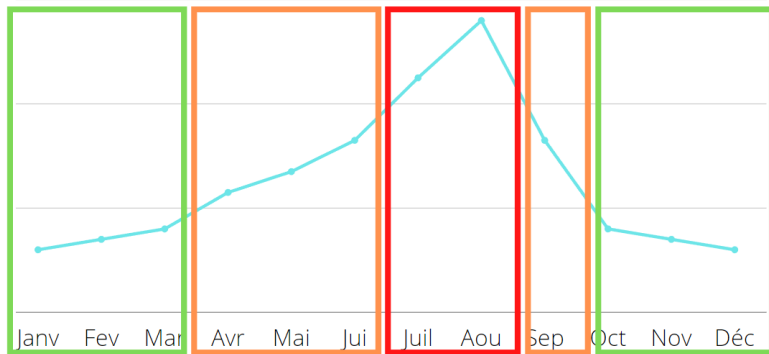
VS



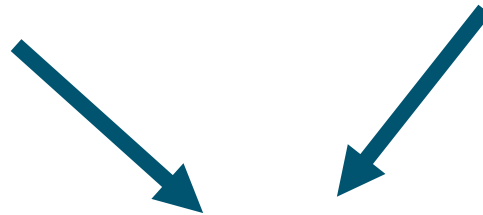
Méthode du coût de revient

Définition des
tarifs

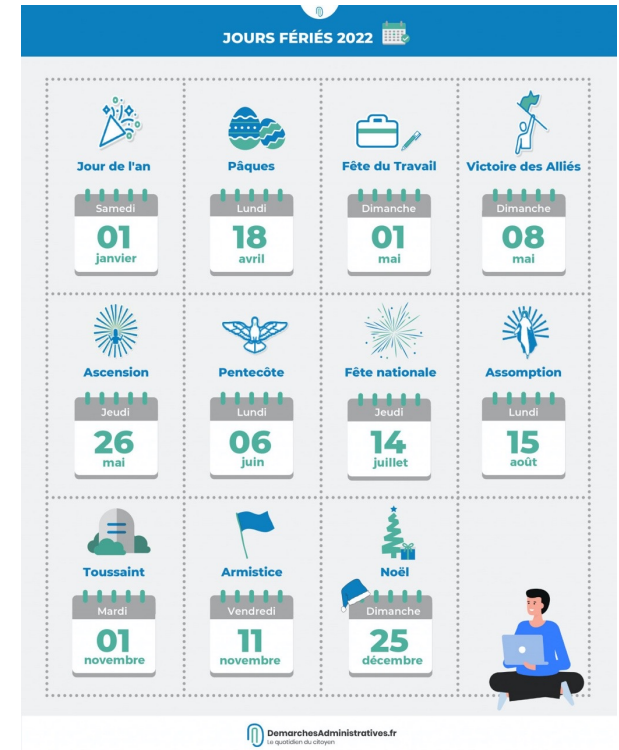
Quelques rappels pour une stratégie tarifaire performante



Périodes d'activité



Stratégie dynamique



Actionner des leviers autres que « le prix »

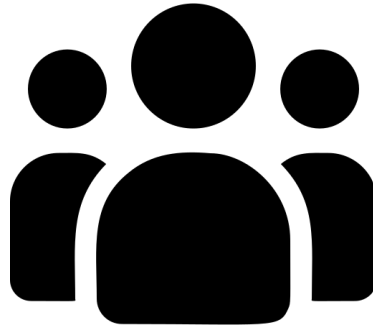
Services
additionnels

Offres
spéciales

Conditions de réservation

Les objectifs des CGV : informer vos clients et vous prémunir

Une illustration très concrète pour entrer dans le vif du sujet...



eviivo

[Site Web](#)

[Itinéraire](#)

[Enregistrer](#)

[Appeler](#)

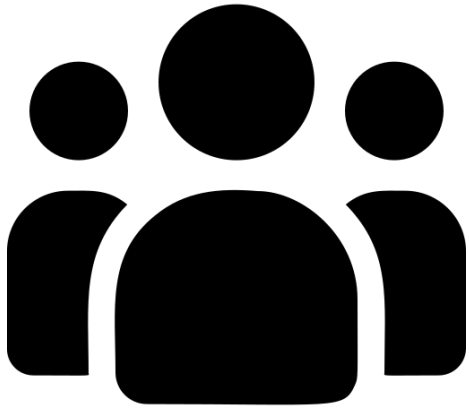
4,2 ★★★★★ 201 avis Google ⓘ

Entreprise de logiciels à Londres, Angleterre

Adresse : 2nd Floor, Fora Clerkenwell, 9 Dallington St, London EC1V 0LN, Royaume-Uni



Deux objectifs



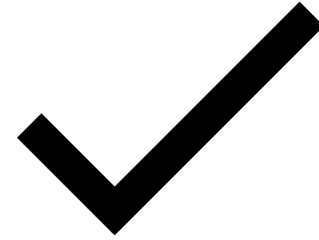
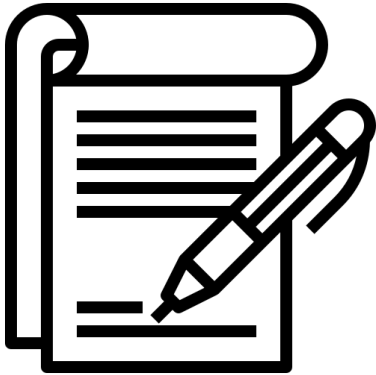
**Devoir d'information
du client**



Se prémunir

Un obligation juridique

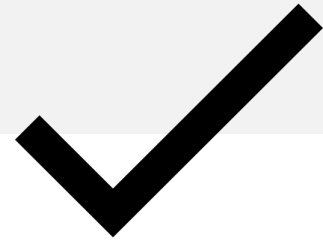
Classiquement, dans toutes relations entre professionnels et consommateurs (BtoC), les CGV sont obligatoires. Il s'agit d'une obligation légale prévue par le Code de la consommation.



En droit du tourisme, les CGV se distinguent des CGV classiques. Elles font partie du contrat de vente entre le professionnel et le client ; on parle d'ailleurs de **conditions de vente**.

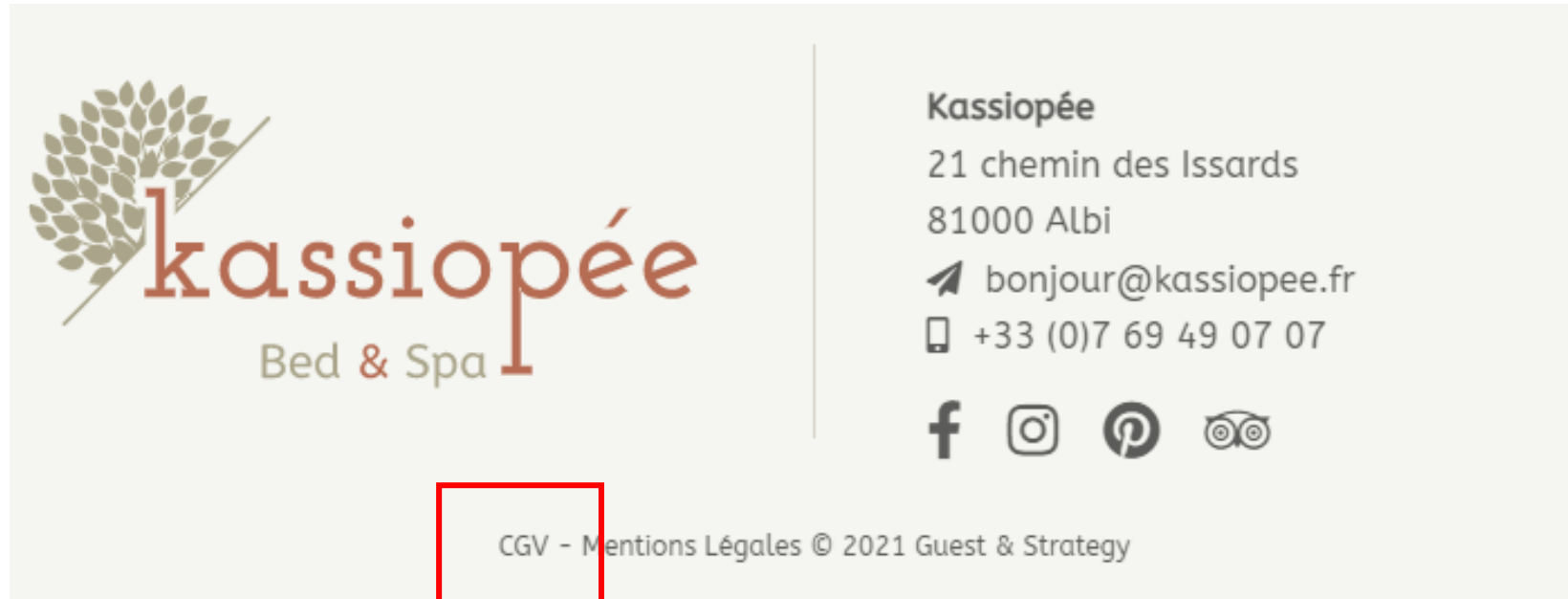
L'obligation précontractuelle d'information

Le renforcement de l'obligation précontractuelle d'information : les principales informations au sujet de la prestation doivent être communiquées avant la réservation



- **Identité du professionnel**
- **Durée de séjour**
- **Formalités de réservation, tarifs**
- **Modalités de paiement**
- **Location, check-in / check-out**
- **Assurances**
- **Conditions d'annulation**

Où placer les CGV ?



Sur votre site

Les obligations et bonnes pratiques

Ce qui doit apparaître dans vos CGV

Champ d'application

« Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services de réservation de chambres d'hôtel et de prestations annexes proposés par l'Hôtel aux consommateurs et clients non professionnels sur le site Internet de l'Hôtel. »



Ce qui doit apparaître dans vos CGV

Durée de séjour

« Le locataire signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour. »

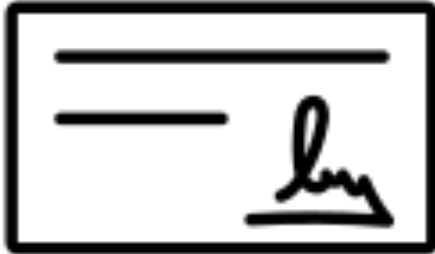


Formalités / conditions de réservation

« La réservation est garantie par le paiement d'un acompte de 30 % du montant total du séjour. Le solde est dû 3 semaines avant la date d'arrivée. En cas de réservation de dernière minute, la réservation est garantie par le paiement de la totalité du séjour. »

Ce qui doit apparaître dans vos CGV

Moyens de paiement



Ce qui doit apparaître dans vos CGV

Les garanties de paiement

1 - La pré-autorisation

« L'hôtel se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation de la carte de crédit jusqu'à la date d'arrivée d'un montant de 50 % du séjour. »

2 - Les arrhes et les acomptes

« La réservation est garantie par le paiement d'un acompte de 30 % du montant total du séjour. »

3 - Les dépôts de garantie

« Un chèque de caution de huit cents euros (800,00 €) vous sera demandé à votre arrivée. Ce chèque vous sera rendu au plus tard 2 semaines après votre départ. Cette caution peut servir en partie ou en totalité pour couvrir des dégâts importants. »

Ce qui doit apparaître dans vos CGV

Focus sur la caution



Acomptes et cautions en ligne



Tyllt

Ce qui doit apparaître dans vos CGV

Etats de lieux d'entrée et de sortie

- Pas obligatoires mais recommandés pour des longs séjours
- Chambre :
 - Portes, menuiseries
 - Fenêtres, volets
 - Plafond
 - Sol, plinthes
 - Murs, placards
 - Prises, interrupteurs, éclairages
 - Chauffage, tuyauterie
- Si pas d'état des lieux : « **le location sera présumé avoir reçu le logement en bon état** »
- Laissez à votre locataire 48h pour notifier une dégradation constatée idéalement par email, avec photo à l'appui pour en fournir la preuve.
- Idem pour l'état des lieux de sortie : vous avez 48 heures pour déclarer toute dégradation. Ne restituez pas la caution le jour du départ.



Ce qui doit apparaître dans vos CGV

Location

« La location comprend :

- La location de votre chambre
- Les frais de réservation
- Le linge de lit
- L'usage privatif du spa de votre chambre
- L'accès aux parties communes sur les mêmes horaires que les chambres
- Les consommations d'eau et d'électricité »



Check-in / check-out

« Sauf mentionné différemment dans le contrat, les arrivées sont prévues le samedi entre **17:00 et 20:00**. Sauf mentionné différemment dans le contrat, les départs sont prévus le samedi à **14:00** au plus tard. »



Ce qui doit apparaître dans vos CGV

Assurances

« Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il doit donc vérifier si son contrat d'habitation principale prévoit l'**extension villégiature** (location de vacances).

Le locataire atteste être couvert par une **assurance de responsabilité civile** couvrant sa propre responsabilité et celle des personnes l'accompagnant. »

Litige

En cas de litige, le tribunal compétent est ...



Ce qui doit apparaître dans vos CGV

Conditions d'annulation – par le locataire

«

- Annulation possible sans frais **2 mois avant la date d'arrivée**. L'acompte vous est restitué.
- Si le solde n'est pas versé 3 semaines avant la date d'arrivée, la réservation est considérée de fait comme étant annulée.
- En cas de non présentation, la réservation est annulée.

Conformément à l'article 1590 du code civil, nous ne rembourserons ni l'acompte ni le solde. »



Conditions d'annulation – par le propriétaire

« Le propriétaire reverse au locataire **l'intégralité des sommes versées**, ainsi qu'une indemnité égale à l'acompte versé. »

A ajouter si besoin

Animaux

« Le contrat précise que le client ne peut séjourner **en compagnie d'un animal domestique**. En cas de non respect de cette clause par le client, le propriétaire peut refuser les animaux.

Ce refus ne peut être en aucun cas considéré comme une modification ou une rupture du contrat à l'initiative du propriétaire »

Bons cadeaux



« Les bons cadeaux sont **valables 24 mois** à compter de leur émission sauf s'ils concernent des périodes ou des événements précis dans le temps (Saint-Valentin, Réveillon, ...).

Ils ne sont pas remboursables et sont utilisables sous réserve de disponibilités au moment de leur utilisation. »

A ajouter si besoin

Objets de valeur

« Il est recommandé de ne pas laisser d'objets de valeur dans votre chambre, ou de les placer dans le coffre fort à votre disposition. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol. »

A faire apparaître au moment de la réservation :

« Le client déclare avoir pris connaissance des CGV inscrites ... et les accepter comme partie au contrat »

**D'autres idées / mentions
à faire dans ses CGV ?**

Comment garder des CGV flexibles en
se protégeant des annulations ?

Flexibilité post-covid



RÉSERVEZ VOTRE SÉJOUR EN TOUTE
SÉRÉNITÉ



FORMULE SERENITE OFFERTE :

- Annulation gratuite de votre séjour sans motif et sans frais jusqu'à J-14
- Remboursement en cas d'annulation liée à la situation sanitaire de J-14 à J-1

Réservez dès maintenant

Formule Sérénité en détail

Chiffres clés

Post covid...

- En 2020, les annulations ont doublé, Expedia atteignant 71 % d'annulation et Booking presque 60 %.

Aujourd'hui...

- Durant les vacances de la Toussaint en 2022, les hôtels ont déjà enregistré 20 à 30% d'annulations sur la période, en particulier dans les régions PACA, Occitanie et Nouvelle-Aquitaine.

Conditions de réservation et d'annulation adaptées au contexte

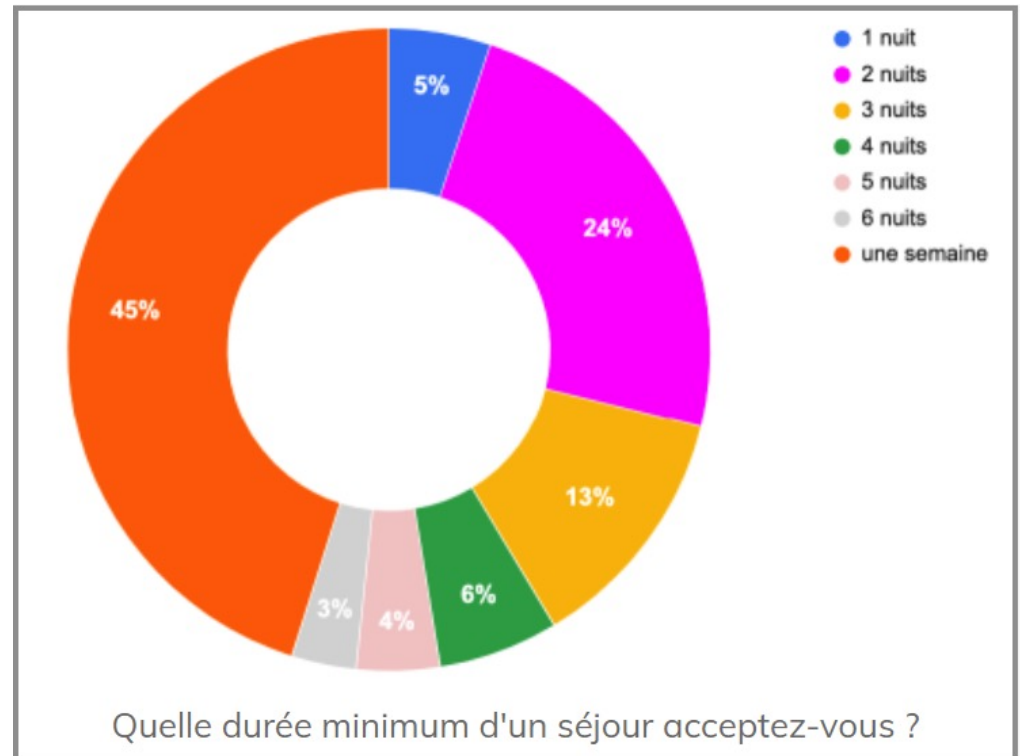
- **Délais de paiements, annulation et remboursement**
 - **Tarifs Flexible** : annulable, modifiable, remboursable sans conditions / Flexible jusqu'à jour J à J-3 / Prépaiement possible
 - **Tarif semi Flexible** : annulable, modifiable, et remboursable sous conditions. Annulable avec pénalité, annulable jusqu'à J-15 max. Prépaiement (arrhes) de x %
 - **Tarif Non Flexible** : non annulable, non modifiable, non remboursable avec prépaiement de 50 % obligatoire

Conditions de réservation et d'annulation adaptées au contexte

■ Nuits minimum

**Sondage LVP Direct -
octobre 2021**

Réalisé auprès des
propriétaires de locations
saisonnnières

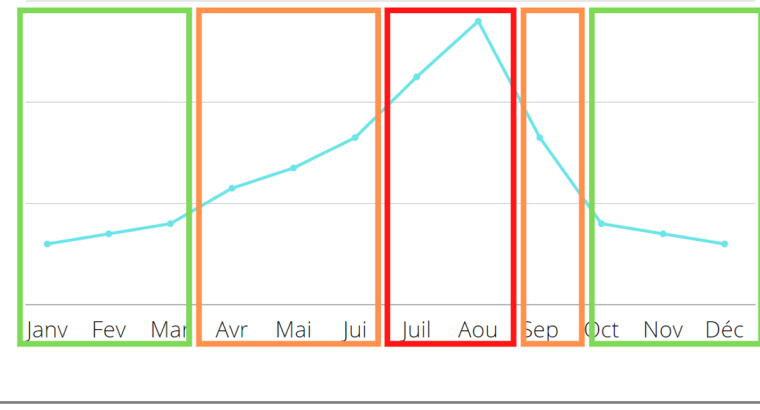


Conditions de réservation et d'annulation adaptées au contexte

■ Nuits minimum

- **Période basse** : pas de minimum stay
- **Période moyenne** : minimum stay de 2 nuitées
- **Période haute** : minimum stay de, 3 à 7 nuitées

Réservations



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
1 période unique												
1 période unique avec différences week-end/semaine												
1 période unique + pics de fréquentation					ponts de mai		2 semaines en juillet	2 semaines en août				noel
2 périodes normale + haute												
3 périodes : faible, normale et haute												
4 périodes : faible, normale, haute et très haute							2 semaines en juillet	2 semaines en août				

Safe Booking

[DEVENIR PARTENAIRE](#)

[LES PRODUITS SAFEBOOKING](#)



[DÉCLARER UN SINISTRE ?](#)

[NOUS CONTACTER](#)



LOCATION SAISONNIÈRE

Propriétaire & locataire protégés



COUVRE LOCATAIRE
& PROPRIÉTAIRE



GAMME
MODULABLE



INDEMNISATION
SIMPLE



GARANTIES
MALADIE COVID-19

HÔTELLERIE

LOCATION SAISONNIÈRE

EVÈNEMENT

GROUPE

VOYAGE

[EN SAVOIR PLUS](#)

Chapka Assurances

 [Garanties Covid-19](#) et attestations instantanées.



Nos assurances
voyage ▾

Aide & Urgences
Remboursement

+33 174 85 50 50
✉ Nous contacter

Devis / Souscrire

fr ▾ ☰

L'assurance complète pour votre **location saisonnière**

Cap Location Vacances

A partir de 15 €

[Garanties](#)
[Tarifs](#)
[FAQs](#)

Devis / Souscrire

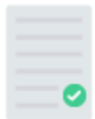
Ce contrat a été conçu sur mesure par Chapka,
en partenariat avec



ATTESTATION COVID
MULTILINGUE IMMÉDIATE

Allianz Travel : l'assurance de voyager serein !

Vacances, déplacements professionnels, voyages d'études, installation à l'étranger, je trouve l'**assurance voyage** adaptée à mes besoins. Rapatriement médical, frais médicaux à l'étranger, téléconsultation 24H/24, assurance annulation, couverture de vos bagages, responsabilité civile à l'étranger, etc... Aventuriers, familles, voyageurs pro, étudiants ou retraités, les équipes d'Allianz Travel m'accompagnent tout au long de mon séjour.



Souscription et attestation en ligne
en **2 min**



Accès **24h/24** en cas de problème
de santé



Vos frais médicaux imprévus à
l'étranger **remboursés** sans
franchise.

Démarches simplifiées et délais
réduits



Bilan : à faire / à ne pas faire

Bonnes pratiques

Deux tarifs – deux niveaux de flexibilité

Votre chambre

Cacher toutes les offres ^



STUDIO - PANORAMIQUE TERRASSE ANTIBES

🛏 1 CHAMBRE 🛏 1 LIT 🚿 1 SALLE DE BAIN 🚽 1 TOILETTE 📏 26 m2 / 279.86 pi2

Studio Suites climatisés au rez-de-chaussée avec coin cuisine. Terrasse privée de 8m2 équipée de mobilier de jardin.

[Consultez les détails, équipements & services](#)

A partir de
484,00 €

Cacher les offres ^

Voir les disponibilités
pour cette chambre >

🌟 Meilleur tarif!

Payez maintenant et économisez

👤 [Voir les conditions de vente](#)

🚫 Offre non annulable et non modifiable

520,00 €
484,00 €
Pour 4 nuit(s)

Réserver

💎 Tarif régulier

Réservez maintenant et payez plus tard

👤 [Voir les conditions de vente](#)

📅 Offre flexible

520,00 €
Pour 4 nuit(s)

Réserver

Bonnes pratiques

Tarification et annulation flexible :

- Annulable et remboursable
- Annulable et remboursable partiellement à J-8
- Non annulable et non remboursable à J-3
- Versement du solde sur place

Si vous devez annuler votre séjour, nous vous restituons :

- l'intégralité de l'acompte si l'annulation intervient **jusqu'à 8 jours avant la date d'arrivée prévue** ;
- 50 % de l'acompte si l'annulation intervient **entre 4 et 7 jours avant la date d'arrivée prévue**.

En cas d'annulation intervenant dans les **3 jours précédant la date d'arrivée prévue**, **La Closerie Saint-Vincent** conserve la totalité de l'acompte versé.

Bonnes pratiques

Tarification et annulation semi-flexible :

- Annulable et remboursable à 100%
- Non annulable non remboursable à J-15
- Proposition d'assurance

Conditions d'annulation :

- Dispositions spéciales COVID-19 : une assurance annulation vous est proposée au moment de la réservation de votre chambre
- Annulation sans frais jusqu'à 15 jours avant la date d'arrivée.
- En cas d'annulation jusqu'à 14 jours avant la date d'arrivée ou de séjour écourté : 100% du prix sera prélevé

Bonnes pratiques

Communication transparente et claire

Réservez en direct et profitez du meilleur prix de nos disponibilités.

“

Toutes nos chambres sont au même tarif, de 170€ à 240€.

Cliquez sur « Réserver » pour connaître les tarifs aux dates de votre choix.

2 à 3 nuitées minimum pour Juillet et Août sauf en dernière minute en fonction des disponibilités

N'hésitez pas également à nous suivre sur les réseaux sociaux, nous postons régulièrement en story les disponibilités de dernière minute.

Nos prix incluent le petit-déjeuner et l'accès à votre spa privatif sur la terrasse de votre chambre.

Bonnes pratiques

Intégrer les coûts de l'énergie dans vos tarifs

Les prestations suivantes sont incluses :

Eau, électricité – forfait de 10kWh et 0,3 m³ par jour –, linge de toilette, linge de maison, lits faits à l'arrivée, ménage complet, ainsi que du bois de chauffage en hiver. Cela représente une économie de 150 à 200 euros par semaine par rapport aux gîtes qui facturent ces prestations séparément. Vous bénéficiez ainsi d'un séjour le plus agréable possible, sans avoir besoin de payer des prestations supplémentaires.

La taxe de séjour reste à la charge des locataires et est à régler au plus tard au premier jour du séjour. Comptez 1,50 euros par adulte et par jour.

Mauvaises pratiques

Trop de paliers de remboursement

- Risque de perdre votre client
- Compliqué à gérer

- **Annulation + de 30 jours** avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour
- **Annulation entre 30 et 21 jours inclus** avant le début du séjour : il sera retenu 35 % du prix du séjour
- **Annulation entre 20 et 8 jours inclus** avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour
- **Annulation entre 7 et 2 jour inclus** avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour
- **Annulation moins de 2 jours** avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour.

Mauvaises pratiques

Politique d'annulation non-flexible :

- Annulable et remboursable partiellement 2 mois avant l'arrivée (acompte)
- Non annulable non remboursable à M-2
- Annulation automatique de la réservation sans règlement du solde à S-3

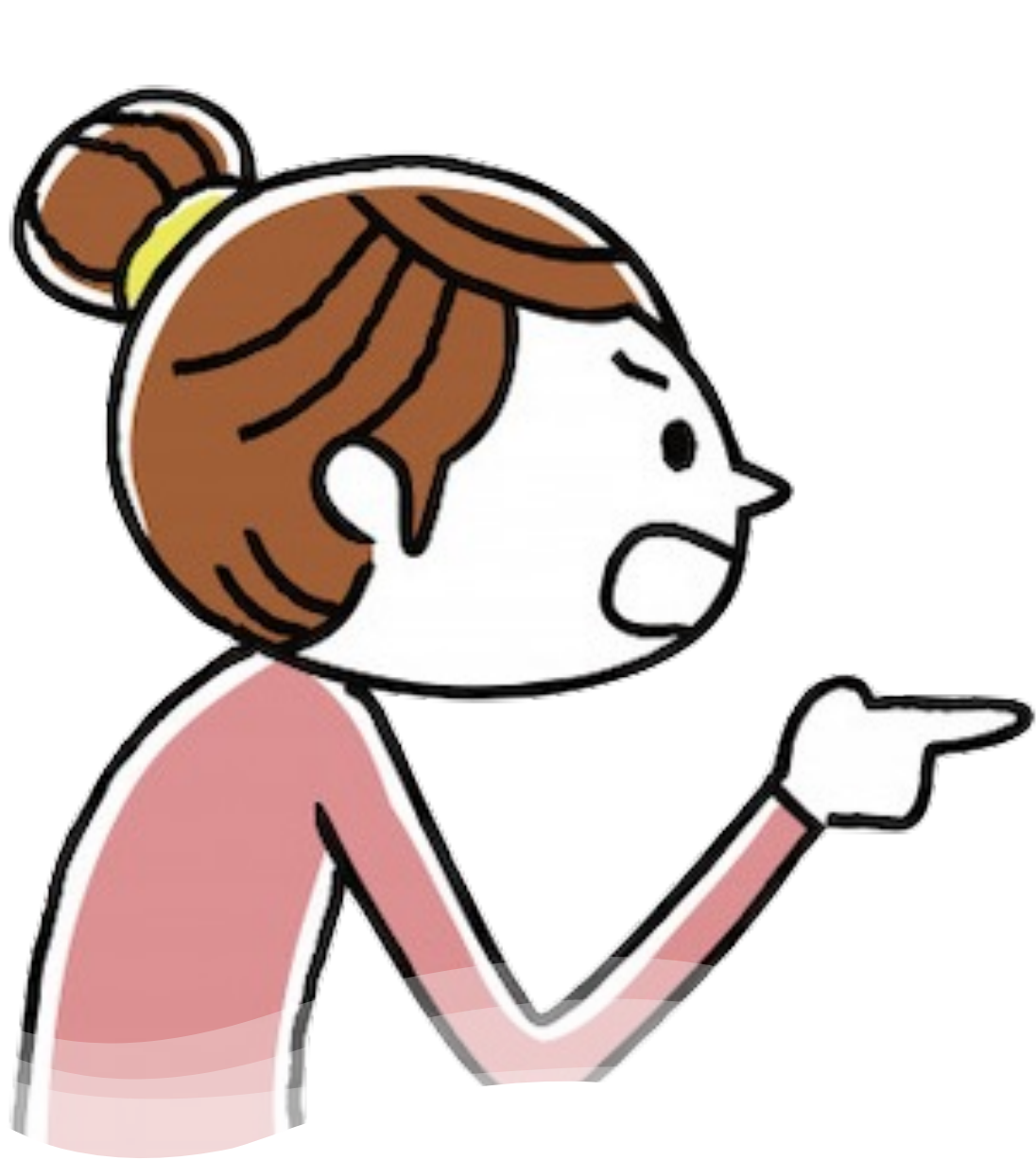
Conditions d'annulation

- Annulation possible sans frais 2 mois avant la date d'arrivée. L'acompte vous est restitué.
- Si le solde n'est pas versé 3 semaines avant la date d'arrivée, la réservation est considérée de fait comme étant annulée et, conformément à l'article 1590 du code civil, l'acompte est perdu.
 - Si toutefois, nous réussissons à relouer le gîte pour la même période, alors nous vous rembourserons l'acompte.
- En cas de non présentation, la réservation est annulée. Conformément à l'article 1590 du code civil, nous ne rembourserons ni l'acompte ni le solde.
- Si vous décidiez d'écourter votre séjour, nous ne procéderions à aucun remboursement.
- En cas de restriction gouvernementale vous empêchant de voyager et/ou nous empêchant de louer le gîte, alors nous vous rembourserons la totalité des sommes déjà versées.

A faire	A ne pas faire
Imaginer toutes les situations possibles dans ses CGV et répondre aux différentes obligations	Ne pas être transparent dans ses CGV
Rendre ses conditions accessibles sur notre site et les détailler sur le site des revendeurs	Ne pas mentionner vos CGV sur les sites des revendeurs
Mettre en place une politique d'annulation et de remboursement flexible ou semi-flexible	Considérer que le besoin de flexibilité est en décroissance post-Covid
Vous protéger des annulations de dernière minute avec 2 ou 3 paliers de remboursement (J-30, J-15, J-7)	Multiplier les paliers et les délais
Proposer plusieurs offres avec un niveau de flexibilité différent et un tarif associé au choix sur votre site internet	Ne proposer qu'une seule option non annulable non remboursable
Prendre en compte l'inflation et le coût de l'énergie dans le tarif pratiqué	Facturer le coût de l'énergie au client via un forfait « chauffage »

Comment gérer un litige client ?







**Conciliation
de Justice**

ALP : Point justice

Adresse : 6, Avenue Bellevue

Code Postal : 17100

Ville : SAINTES

Téléphone : 05 46 73 41 18

Ressort de compétence (cour d'appel, TJ, CP) pour les ordonnances prises à compter du 1er janvier 2019 : SAINTES

Uniquement sur rendez-vous : Oui

Jours de permanence : le 1er mardi du mois, sauf Août

Heures de permanence : 13 h 30 à 17 h

Informations : 6 Avenue Bellevue 17100 Saintes

Téléphone 1 : 05 46 73 41 18

Contact téléphonique au 05 46 73 41 18 ou par courriel à martine.palis@conciliateurdejustice.fr





1. Si les parties sont d'accord sur la solution du litige qu'elles ont trouvée et qu'elles demandent au juge de la valider, elles peuvent engager une **procédure d'accord amiable**.
2. Si les parties sont d'accord pour aller devant le juge pour que celui-ci tranche le litige, elles font une **requête : Écrit formalisé permettant de saisir un tribunal conjointe**.
3. Si les parties ne sont pas d'accord sur la solution du litige ou qu'une seule d'entre elle veut aller devant le juge, la procédure se fait par une assignation : Acte du commissaire de justice (anciennement acte d'huissier de justice) informant une personne qu'un procès est engagé contre elle et la convoquant devant une juridiction en justice.

Gérer les annulations de séjours et litiges

