



RÉGLÉMENTATIONS AUTRICHIENNES POUR L'HÔTELLERIE (ÖHVB)

(votées lors de la 93e séance du comité de
l'association professionnelle de l'hôtellerie le 23 septembre 1981)

[§ 1 Généralité](#)

[§ 2 Contractants](#)

[§ 3 Conclusion du contrat, acompte](#)

[§ 4 Début et fin du logement](#)

[§ 5 Résiliation du contrat de logement](#)

[§ 6 Mise à disposition d'un logement de remplacement](#)

[§ 7 Droits du client](#)

[§ 8 Obligations du client](#)

[§ 9 Droits du logeur](#)

[§ 10 Obligations du logeur](#)

[§ 11 Responsabilité du logeur pour les dommages](#)

[§ 12 Garde des animaux](#)

[§ 13 Prolongement du logement](#)

[§ 14 Fin du logement](#)

[§ 15 Maladie ou décès du client dans l'entreprise hôtelière](#)

[§ 16 Lieu d'exécution et juridiction compétente](#)

§ 1 Généralités

Les réglementations (générales) autrichiennes pour l'hôtellerie indiquent le contenu du contrat de logement que les logeurs autrichiens concluent généralement avec leurs clients.

Les réglementations autrichiennes pour l'hôtellerie n'excluent pas des accords spéciaux.

§ 2 Les contractants

(1) En cas de doute, la personne qui a passé la commande, même si elle a commandé pour des personnes d'un autre nom ou pour elle-même et ces personnes, est considérée comme le partenaire contractant du logeur.

(2) Les personnes qui ont recours au logement sont des clients au sens des conditions contractuelles.

§ 3 Conclusion du contrat, acompte

(1) En règle générale, le contrat de logement se réalise lorsque le logeur prend la commande écrite ou verbale du client.

(2) Il peut être convenu que le client verse un acompte.

(3) Le logeur peut alors demander le paiement anticipé de la somme totale convenue.

§ 4 Début et fin du logement

(1) Le client a le droit de s'installer dans les chambres louées le jour convenu, à partir de 14 heures.

(2) Le cas échéant, le logeur a le droit de résilier le contrat si le client ne se présente pas avant 18 heures le jour d'arrivée prévu, à moins qu'une heure d'arrivée tardive ait été convenue.

(3) Par contre, si le client a versé un acompte, la (les) chambre(s) demeure(nt) réservée(s) jusqu'au plus tard 12 heures le jour suivant.

(4) Si une chambre est utilisée pour la première fois avant 6 heures du matin, la nuit précédente est considérée comme la première nuitée.

(5) Le client doit libérer les chambres louées d'ici 12 heures le jour de son départ.

§ 5 Résiliation du contrat de logement

(1) Les deux contractants peuvent résilier unilatéralement le contrat de logement, au plus tard, trois mois avant le jour d'arrivée prévu du client, sans verser une indemnité d'annulation.

L'annulation doit parvenir à l'autre contractant au plus tard trois mois avant le jour d'arrivée prévu du client.

(2) Les deux contractants peuvent résilier unilatéralement le contrat de logement, au plus tard, un mois avant le jour d'arrivée prévu du client mais dans ce cas, il faudra verser une indemnité d'annulation équivalant au prix de la chambre pour trois nuits. L'annulation doit parvenir à l'autre contractant au plus tard un mois avant le jour d'arrivée prévu du client.

(3) Le cas échéant, le logeur a le droit de résilier le contrat si le client ne se présente pas avant 18 heures le jour d'arrivée prévu, à moins qu'une heure d'arrivée tardive ait été convenue.

(4) Par contre, si le client a versé un acompte, la (les) chambre(s) demeure(nt) réservée(s) jusqu'au plus tard 12 heures le jour suivant.

(5) Même si le client ne fait pas usage des chambres ou des services commandés, il est tenu de verser la rémunération convenue au logeur. Le logeur doit toutefois déduire les frais qu'il n'a pas encourus à la suite du non-usage des prestations ou la somme qu'il a perçue en louant les chambres réservées à d'autres clients.

Selon les investigations de la Fédération hôtelière, dans la plupart des cas, la somme épargnée par le logeur à la suite du non-usage des prestations par le client est de l'ordre de 20% du prix de la chambre et de 30 % du prix du repas.

(6) Dans la mesure du possible, le logeur est tenu de s'efforcer de louer les chambres non utilisées à d'autres clients (§ 1107 ABGB - Code civil autrichien).

Les conditions d'annulation indiquées aux alinéas 1, 2, et 5 sont **recommandées de manière non obligatoire par l'association professionnelle** dans le sens des §§ 31 et suivants de la loi sur les cartels, qui est indiquée au point 26 Kt 79/03 par l'OLG de Vienne (Cour d'appel) servant de « Kartellgericht » (cour de concurrence).

§ 6 Mise à disposition d'un logement de remplacement

(1) Le logeur peut mettre un logement de remplacement approprié à la disposition du client, si celui-ci l'accepte, en particulier si le changement est minime et justifié objectivement.

(2) Par exemple, une justification objective peut être donnée si la (les) chambre(s) est (sont) devenue(s) inutilisable(s), si des clients déjà hébergés prolongent leur séjour ou si l'entreprise hôtelière doit effectuer d'autres mesures importantes impliquant ce changement.

(3) Le logeur supporte tous les frais supplémentaires encourus par le remplacement du logement.

§ 7 Droits du client

(1) En concluant un contrat de logement, le client acquiert le droit d'utiliser des chambres réservées, des installations de l'entreprise hôtelière, qui sont accessibles au client ordinairement et sous aucune condition particulière, et du service habituel.

(2) Le client a le droit de s'installer dans les chambres réservées à partir de 14 heures, le jour prévu.

(3) S'il a réservé une pension complète ou une demi-pension, le client a le droit de demander un repas de remplacement mesuré (panier-repas) ou un bon d'achat, pour les repas qu'il ne prend pas, dans la mesure où il l'a annoncé dans les temps, c'est-à-dire la veille avant 18 heures.

(4) Si le client ne prend pas ses repas pendant les périodes de service prévues aux heures courantes de restauration dans les locaux prévus à cet effet alors que le logeur est en mesure de réaliser la prestation, il ne peut prétendre à aucune indemnisation.

§ 8 Devoirs du client

(1) La rémunération convenue doit être versée à la fin du contrat de logement. Les devises étrangères sont acceptées comme moyens de paiement au cours du jour, selon les possibilités du logeur.

Le logeur n'est pas obligé d'accepter un paiement en monnaie non numéraire comme des chèques, cartes de crédit, bons, bons d'achats etc.

Tous les frais engendrés par l'acceptation de ces valeurs, comme des télégrammes, renseignements, etc. sont à la charge du client.

(2) Si le client apporte et consomme des produits alimentaires ou des boissons dans des pièces publiques, alors que de tels produits sont disponibles dans l'entreprise hôtelière, le logeur a alors le droit de facturer un dédommagement raisonnable (la dite « Stoppelgeld » pour les boissons - rémunération au bouchon ouvert).

(3) Avant de mettre en service des appareils électriques que le client a apportés et qui ne font pas partie d'un nécessaire habituel de voyage, il faut demander son approbation au logeur.

(4) Les directives du droit au dédommagement s'appliquent pour les dommages causés par le client. De là, le client est responsable de chaque dommage et inconvénient que le logeur ou un tiers subit par sa propre faute ou la faute de ses accompagnateurs ou autres personnes, dont il est responsable, et ce, également lorsque la personne lésée est autorisée à prétendre à un dédommagement auprès du logeur.

§ 9 Droits du logeur

(1) Si le client refuse de verser la rémunération due ou est en retard de paiement, le propriétaire de l'entreprise hôtelière a donc le droit de garder les effets apportés par le client pour garantir sa créance résultant du logement, de l'alimentation et de ses dépenses pour celui-ci. (§ 970 c ABGB - droit légal de rétention du Code civil autrichien)

(2) Pour assurer la rémunération convenue, le logeur a le droit de mettre en gage les objets apportés par le client. (§ 1101 ABGB - code civil, droit de gage légal du logeur).

(3) Si le service doit être apporté dans la chambre du client, ou fourni hors des horaires habituels, le logeur a le droit de demander une rémunération spéciale, qui doit néanmoins être inscrite sur le tableau des tarifs des chambres. Il peut toutefois refuser de fournir ces prestations pour des raisons d'exploitation.

§ 10 Devoirs du logeur

(1) Le logeur est tenu de réaliser les prestations convenues faisant partie d'une étendue standard.

(2) Les prestations spéciales du logeur, qui doivent être affichées et qui ne sont pas comprises dans la rémunération du logement sont:

- a) les prestations spéciales de logement qui font l'objet d'une facturation particulière comme la mise à disposition de salons, sauna et piscine couverte, piscine de plein air, solarium, bain à l'étage, garage etc.
- b) un prix réduit est calculé pour la mise à disposition de lits supplémentaires ou de lits pour enfants.

(3) Les prix indiqués sont des prix tout compris.

§ 11 Responsabilité du logeur pour les dommages

(1) Le logeur est tenu responsable des dommages que subit le client, si ceux-ci se produisent dans le cadre de l'entreprise et relèvent de sa faute ou de celle de ses obligés.

(2) Responsabilité des objets apportés. En outre, en tant que dépositaire, le logeur est garant des affaires apportées par les clients qui séjournent chez lui pour un montant maximal de 1 100,-- euros, dans la mesure où il ne peut prouver que les dommages n'ont été commis ni par lui ou un de ses obligés ni par des personnes étrangères qui entrent et sortent de son établissement.

Dans ces circonstances, le logeur est responsable des objets précieux, de l'argent et des effets pour un montant maximal de 550,-- euros, à moins qu'il les ait pris en dépôt tout en connaissant leur valeur ou que le dommage ait été provoqué par lui-même ou un de ses obligés et dans ce cas, il est responsable sans montant limite. Le refus de responsabilité exprimé par voie d'affiche est juridiquement nul.

La mise en dépôt d'objets précieux, d'argent ou d'effets peut être refusée s'il s'agit d'objets dont la valeur est considérablement plus élevée que celle des objets que les clients laissent généralement en dépôt à l'entreprise hôtelière. Les accords qui diminuent l'ampleur de la responsabilité mentionnée dans les paragraphes ci-dessus sont nuls. Les affaires considérées comme apportées sont celles qui sont prises en charge par l'une des personnes travaillant au service de l'entreprise hôtelière ou amenées à un endroit précis sur l'ordre d'une de ces personnes. (voir en particulier les §§ 970 et suivants ABGB - Code civil autrichien.)

§ 12 Garde des animaux

(1) Les animaux ne peuvent être hébergés dans l'entreprise hôtelière que sur autorisation préalable et dans tous les cas, contre une indemnité spéciale.

Aucun animal ne doit séjourner dans les salons, les salles de restaurants et de vie.

(2) Le client est responsable des dommages causés par les animaux apportés, conformément aux directives légales en vigueur pour les propriétaires d'animaux (§ 1320 ABGB).

§ 13 Prolongement du logement

Le prolongement du séjour du client est soumis à l'approbation du logeur.

§ 14 Fin du logement

(1) Si le contrat de logement est convenu pour une durée déterminée, il se termine avec l'écoulement du temps. Si le client part prématurément le logeur a le droit de demander le paiement de la somme totale convenue.

Toutefois, le logeur est tenu de s'efforcer à louer les chambres non utilisées à d'autres clients, en fonction des circonstances.

Du reste, le sens de la réglementation indiquée au § 5 (5) s'applique (réductions en pourcentage).

(2) Le contrat avec le logeur se termine avec le décès d'un client.

(3) Si le contrat de logement est convenu pour une durée indéterminée, les contractants peuvent résilier le contrat à tout moment en respectant un préavis de trois jour. Le contractant doit recevoir la résiliation avant 10 heures, dans le cas contraire, ce jour n'est pas considéré comme le premier jour de préavis, mais seulement le jour suivant.

(4) Si le client ne rend pas sa chambre d'ici 12 heures, le logeur a le droit de facturer un jour supplémentaire sur le prix de la chambre.

(5) Le logeur est autorisé à résilier le contrat de logement avec effet immédiat, quand le client

- a) utilise les locaux de manière très préjudiciable ou nuit à la cohabitation avec les autres personnes en se comportant sans égards, de manière indécente ou inconvenante quelconque ou s'il est responsable d'un acte répréhensible effectué à l'encontre du logeur, de ses employés ou d'une personne en séjour dans l'entreprise hôtelière, et portant atteinte à la propriété, la moralité ou la sécurité physique;
- b) est atteint par une maladie infectieuse ou qui dépasse la durée de logement ou qui exige des soins;
- c) n'acquiesce pas la facture qu'il lui a été sommée de payer dans un délai acceptable.

(6) Si le contrat ne peut être rempli en raison d'un événement de force majeure, le contrat est résilié.

Le logeur est toutefois tenu de rembourser au prorata de la somme déjà perçue de manière à ce qu'il ne tire aucun bénéfice de cet événement. (§ 1447 ABGB.)

§ 15 Maladie ou décès du client dans l'entreprise hôtelière

(1) Si un client tombe malade pendant son séjour dans l'entreprise hôtelière, le logeur a l'obligation de veiller à ce que le client soit pris en charge par un médecin, si cela est nécessaire et si le client n'est pas capable de le faire lui-même.

Le logeur peut prétendre au dédommagement suivant à l'encontre du client ou, de son ayant cause en cas de décès:

- a) dédommagement des éventuels frais médicaux encore dus par le client;
- b) pour la désinfection nécessaire de la pièce si cela est demandé par le médecin de santé publique;
- c) dédommagement pour le linge, les draps et le lit devenus inutilisables, pour la remise de ces objets à l'ayant cause, ou dans un autre cas, pour la désinfection ou le nettoyage en profondeur de tous ces objets;
- d) pour la remise en état des murs, de l'aménagement, de la moquette etc. dans la mesure où ceux-ci ont été salis ou endommagés lors de la maladie ou du décès;
- e) pour la location de la chambre, l'impossibilité temporaire de louer la chambre en raison de la maladie ou du décès (au minimum trois jours, au maximum sept jours).

§ 16 Lieu d'exécution et tribunal compétent

(1) Le lieu d'exécution est le lieu où se situe l'entreprise hôtelière.

(2) Le tribunal local compétent pour l'affaire est désigné pour régler tous les différends découlant du contrat de logement sauf si:

- a) le client, en tant que consommateur, dispose d'un lieu de travail ou un domicile à l'intérieur du pays; dans ce cas, la juridiction compétente est celle du lieu donné par le client lors de son enregistrement;
- b) le client, en tant que consommateur, ne dispose que d'un lieu de travail à l'intérieur du pays; dans ce cas, ce lieu désigne la juridiction compétente.

Propriétaire et éditeur:

Fachverband Hotellerie, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63.

Est responsable du contenu: Mag. Gabriele Leitner, directrice de l'association professionnelle