A+ A-

Plateformes en ligne : à quoi devez-vous faire attention avant de réserver vos vacances ?

Par **Bercy Infos < https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous>** , le 21/07/2023 - **Conseils aux consommateurs Voyages, vacances** LECTURE : 3 MINUTES

Les plateformes en ligne sont devenues le mode prédominant de réservation de séjours dans les hôtels. Elles permettent de rechercher et comparer facilement des hébergements sur un même site avant de faire votre choix. Il convient toutefois de rester vigilant lorsque vous réservez vos vacances sur Internet. Quels sont les points d'attention ? Comment savoir si le site est sécurisé ? Que faire en cas de litige ? Voici quelques conseils pratiques pour éviter les mauvaises surprises.

Prenez le temps de comparer les offres des différentes plateformes en ligne

Les offres, tarifs et disponibilités varient souvent d'une plateforme à l'autre. **Soyez donc attentif aux détails de l'offre proposée**. Il arrive qu'une offre concernant un hôtel puisse sembler plus attractive sur une plateforme que sur une autre. Mais, en y regardant de plus près, il est possible que celle-ci ne comprenne pas certains frais comme la taxe de séjour, le petit-déjeuner ou la location de draps (pour un gite).

La direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) a par ailleurs constaté que **certaines plateformes de réservation en ligne ne se révèlent pas transparentes sur les offres qu'elles proposent**. Certaines ne respectent pas toujours l'ensemble des règles relatives à la protection du consommateur.

À savoir

Les critères d'attribution des étoiles < https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2050> pour **le classement des hôtels** varient d'un pays à l'autre. Ainsi, **un hôtel 3 étoiles en France** n'aura pas

forcément les mêmes services ou le même standard qu'un **hôtel 3 étoiles à**

Malte. Avant de réserver, renseignez-vous sur la qualité de l'établissement en **consultant le site internet de l'hôtel ou un guide de voyage**.

Contactez directement l'hôtel recherché

Même si les plateformes en ligne de réservation proposent des offres attractives, il peut être utile de **contacter directement l'hôtel qui vous intéresse afin de voir s'il propose une offre plus ou moins avantageuse que celle des plateformes**.

Profitez-en pour faire préciser certains points si vous le souhaitez : conditions d'annulation, chambre avec vue, lit enfant, petit-déjeuner, etc.

Méfiez-vous de certaines mentions qui peuvent vous inciter à réserver (trop) rapidement

Certaines plateformes font figurer, à côté des offres, des mentions du type : « À saisir, plus qu'une chambre disponible » ou « neuf autres personnes regardent actuellement cet hôtel ». **Ces mentions ne doivent pas vous inciter à réserver dans la précipitation**.

Il est possible que la plateforme que vous consultez n'ait effectivement plus qu'une chambre disponible pour un hôtel donné aux dates que vous souhaitez. Mais cela ne signifie pas que cet établissement ne propose plus de chambres sur d'autres canaux (autres plateformes ou même directement sur son site internet).

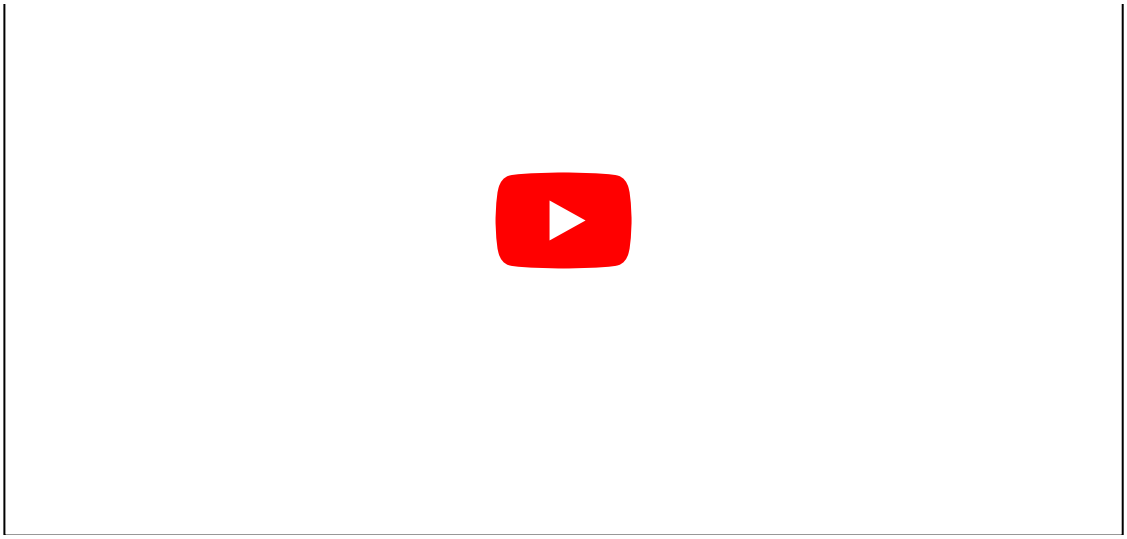
De même, dans certains cas, les plateformes affichent des prix barrés, avec des tarifs fantaisistes ou non comparables, faisant croire à une fausse économie.

Aussi, soyez attentif aux conditions de l'offre proposée et **prenez le temps de bien l'étudier**.

Peut-on se fier aux avis des clients ?

Les appréciations et retours d'expérience peuvent être un bon indicateur pour évaluer la qualité d'un hôtel. Cependant, **ne vous fiez pas uniquement aux avis de clients d'une seule plateforme**. La notation peut parfois être biaisée afin d'inciter à la réservation d'un établissement plutôt qu'un autre.

Là aussi, **consultez plusieurs plateformes** pour tenter d'avoir une vision plus générale et juste de la notation d'un établissement par les clients.



Soyez attentif aux éléments que vous communiquez au moment de la réservation

Vérifiez l'exactitude des éléments d'identité (nom, prénom, courriel, etc.) que vous communiquez avant de valider votre réservation, bien que ces informations puissent être rectifiées par la suite en cas d'erreur.

De même, **conservez les courriels de validation de la réservation et du paiement**.

Enfin, même s'il sera possible de l'indiquer par la suite, profitez-en pour communiquer à l'hôtel des informations et/ou demandes spécifiques, par exemple : votre heure probable d'arrivée, ou bien si vous souhaitez une chambre au calme, etc.

À savoir

Avant de payer en ligne, **assurez-vous d'être sur un site sécurisé** : URL en « https » avec apparition d'un cadenas fermé.

Pour en savoir plus :

Achats en ligne : comment vérifier la fiabilité d'un site internet ?

Paiement en ligne : 7 conseils pour éviter les risques de piratage

Paiement en ligne : 7 conseils pour éviter les risques de piratage

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

- **Comparateurs en ligne : quelles sont les obligations d'information vis-à-vis des internautes ?**
- **Ce qu'il faut savoir avant de réserver une chambre d'hôtes**
- **Séjour en camping : 4 conseils avant de s'engager**
- **Résidence de vacances à temps partagé : opération à risque ou bonne affaire ?**

En savoir plus sur les plateformes de réservation en ligne

Conseils pour réserver son hébergement de vacances < https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transports/hebergement/reserver-son-hebergement.html> *sur le site du Centre européen des consommateurs France*

Thématiques : Conseils aux consommateurs | Voyages, vacances

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation …

Partager la page