

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 28/11/2022 - **Conseils aux consommateurs Voyages, vacances** LECTURE : 3 MINUTES

Aujourd'hui, internet et plus particulièrement les plateformes en ligne sont devenus le mode prédominant de réservation des nuits et séjours dans les hôtels. Les consommateurs doivent cependant faire attention à certains points de vigilance lorsqu'ils réservent sur ces plateformes. On fait le point.

Comme le constate la **direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF)**, certaines plateformes de réservation en ligne d'hôtels ou de voyages ne se révèlent pas toujours transparente sur les offres qu'elles proposent et parfois ne respectent pas toutes les règles relatives à la protection du consommateur.

Voici quelques conseils pratiques pour réserver en toute tranquillité.

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

Ce conseil peut sembler paradoxal puisque par définition une plateforme en ligne compare des dizaines voire centaines d'offres. Mais les offres, tarifs et disponibilités varient souvent d'une plateforme à l'autre.

Soyez véritablement 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, vous vous rendez compte que celle qui semble plus attractive ne comprend pas certains frais comme la taxe de séjour, le petit-déjeuner ou la location de draps (pour un gîte) par exemple !

Mieux vaut comparer plutôt deux fois qu'une !

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 envisagé afin de voir s'il propose une offre plus ou moins avantageuse que celles 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 que 1 chambre disponible » ou « 9 autres personnes regardent actuellement cet hôtel ».

Ces mentions ne doivent cependant **pas vous inciter à réserver dans la précipitation.**

Il est possible que la plateforme que vous consultez n'ait effectivement plus qu'une chambre à réserver pour un hôtel donné aux dates que vous souhaitez. Mais cela ne veut pas forcément dire que cet établissement ne propose plus de chambres sur d'autres canaux (autres plateformes ou même directement sur son propre 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. Prenez le temps de bien l'étudier. Dans tous les cas, avant de réserver il peut être utile de contacter directement l'hôtelier pour comparer les tarifs et les offres avec celles proposées par les plateformes.

Peut-on se fier aux avis des clients ?

Les avis des clients 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.** Parfois la notation peut 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 plus 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. Ils pourront être rectifiés par la suite en cas d'erreur, mais mieux vaut effectuer votre réservation en communiquant les bonnes informations.

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

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

Avis en ligne : attention aux faux commentaires !

Bercy infos Particuliers | Avis en ligne : attention aux faux c...



Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

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

Plateformes de réservation en ligne (hôtels et restaurants) : prenez le temps de comparer ! *sur le site de la DGCCRF*

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 ...

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)

Partager la page

