



Réclamations de l'hôtel après facturation

Par **Aurélie216**, le **22/10/2022** à **15:09**

Bonjour à tous, je me retrouve dans une impasse, merci a ceux qui prendront le temps de me répondre.

j'ai passée 3 nuits dans un hotel 3*** , la 1er nuit j'ai fait une réclamation le matelas était tellement mince que je sentais les lattes du sommiers, ils me l'ont changer pour un pas de bien meilleures qualités.

A la fin du séjour je me permets de re souligner le problème, et ma facture arrive décomptée d'une nuit, je suppose donc que le geste commercial est là.

Ben apparament non , le soir l'hôtel me réclame la nuit manquante, justifiant d'une erreur de leur collègue.

Elle me renvoie une facture pas mail, est le prénom n'est même pas le miens.

Que dois-je faire?

[quote]

[/quote]

Par **P.M.**, le **22/10/2022** à **15:22**

Bonjour,

Vous pourriez essayer de faire une réclamation mais s'il ne vous a pas été dit clairement qu'il s'agissait d'une compensation commerciale, a priori, vous n'aviez pas de raison de le penser...

Par **Zénas Nomikos**, le **22/10/2022** à **16:32**

Bonjour,

je cite le Code civil :

[quote]

[Article 1217](#)

[Modifié par Ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 - art. 2](#)

La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut :

- refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ;
- poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ;
- solliciter une réduction du prix ;
- provoquer la résolution du contrat ;
- demander réparation des conséquences de l'inexécution.

Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter.

[/quote]

Source :

<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032041441/>

Par **P.M.**, le **22/10/2022** à **18:37**

Le plus difficile cela va être maintenant d'invoquer que le matelas ne convenait pas car les 3 nuits ont bien été fournies...