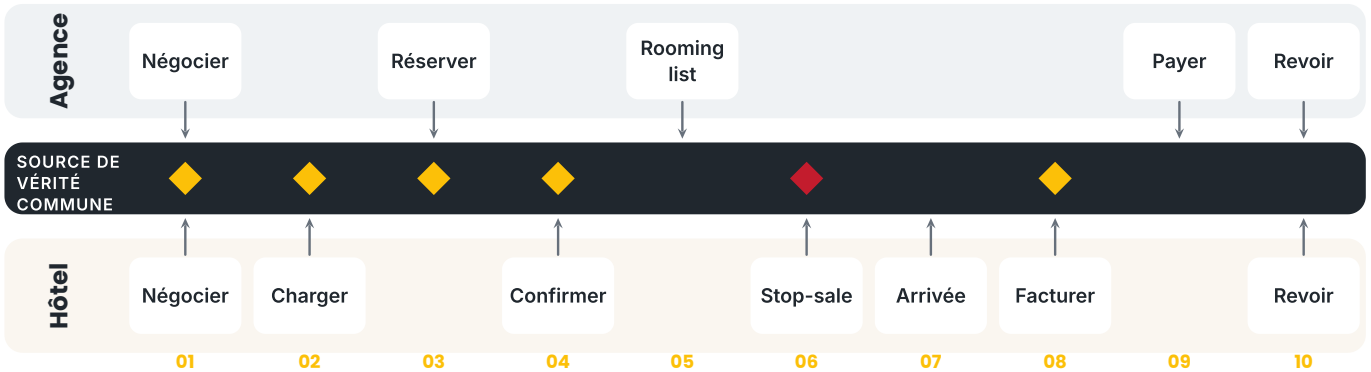
NAVIGUER · GUIDE 04 · N1

Deux équipes, dix passages de main, une seule donnée qui fait foi.

La plupart des litiges agence–hôtel ne naissent pas d'un désaccord commercial : ils naissent de deux états de la même réservation. Le contrat fixe les droits ; un document unique fixe l'état réel, et chaque passage de main y laisse une trace.



	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
DONNÉE D'ENTRÉE	Produit, période, allotement, prix	Conditions approuvées au contrat	Disponibilité affichée	Demande reçue	Noms, dates, typologies	Fermeture décidée par l'hôtel	Rooming list et confirmation	Prestations réellement fournies	Facture acceptée	Écarts de la période
RESPON-SABLE	Agence et hôtel conjointement	Hôtel	Agence	Hôtel	Agence	Hôtel	Hôtel	Hôtel	Partie désignée au contrat	Agence et hôtel
DÉLAI À CONVENIR	À inscrire au contrat	À convenir après signature	Immédiat	À convenir	À convenir avant arrivée	À convenir, par écrit	Jour J	À convenir	À convenir	À convenir
PREUVE CONSERVÉE	**Contrat signé et daté**	**Capture datée du chargement**	**Accusé horodaté**	**Confirmation écrite au dossier**	**Envoi horodaté et accusé**	**Notification datée et accusée**	**Fiche d'arrivée, écarts notés**	**Facture rapprochée du contrat**	**Preuve de paiement**	**Compte rendu de revue**

COMMENT LIRE ◆ Passage inscrit dans la source de vérité ◆ Passage sensible : notifié par écrit ■ Étape portée par les deux parties

En cas de conflit de données, journaux, courriels, confirmations et horodatages conservés font la preuve de chaque étape.
Les délais se négocient et s'inscrivent au contrat : « À convenir » signale un délai propre à chaque contrat.

PORTÉE DE CE VISUEL

- Ce flux organise une revue contractuelle. Il ne tranche aucun litige particulier et ne remplace pas un avis juridique.
- La responsabilité envers le client et le recours entre partenaires sont deux questions distinctes : ce visuel ne traite que la traçabilité opérationnelle.
- Il n'existe pas de durée de release standard : release, rooming list et paiement se négocient contrat par contrat.
- La « source de vérité » est la référence désignée au contrat, pas nécessairement celle qui affiche le plus vite.

SOURCES
Guide 04 « Coordination agence–hôtel », CNT Référentiel Vivant v1.1, octobre 2026 — ch. 3.4 et chapitre 4.

EN PRATIQUE

Une référence désignée au contrat, dix passages de main datés.