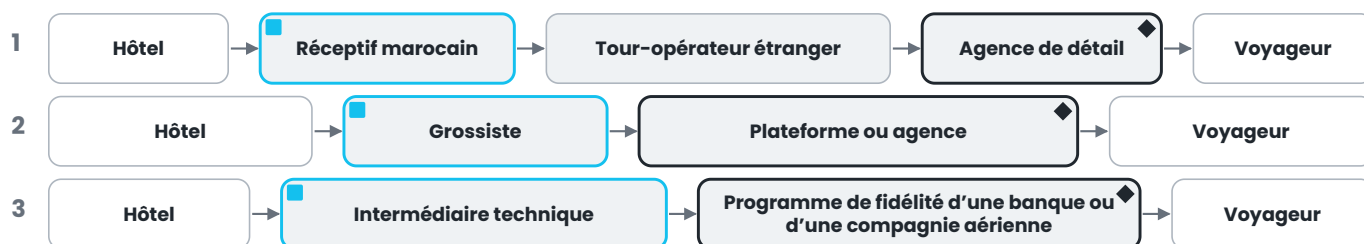


Le vendeur que voit le client n'est pas toujours le cocontractant de l'hôtel.

L'hôtelier voit son cocontractant ; le voyageur voit un vendeur qui peut se trouver deux ou trois étages plus bas. Sur un même canal, la chaîne commerciale règle les contrats et l'argent, la chaîne technique fait circuler disponibilités, tarifs et réservations.

TROIS ARCHITECTURES COURANTES, TOUTES RÉELLES



CHAÎNE COMMERCIALE · LE MODÈLE DE PAIEMENT

	MANDATAIRE	MARCHAND
Qui encaisse le voyageur	L'hôtel	L'intermédiaire
Ce que l'hôtel reçoit	Le prix, moins une commission facturée	Un montant net convenu
Quand l'hôtel est payé	À la prestation	Selon le calendrier de reversement du partenaire
Le risque porté	Le défaut du client	Le défaut de l'intermédiaire

CHAÎNE TECHNIQUE · LE CONTRAT DE CONNEXION

Ce qui est transmis, et avec quelle fraîcheur
Source du prix et de la disponibilité, délai de rafraîchissement, durée de conservation en mémoire
Ce qui circule et à qui
Journaux de connexion, données personnelles, sous-distribution : à qui, sur quels marchés
Ce qui se passe quand ça échoue
Moment où la réservation devient ferme, échec technique, annulation, niveaux de service
Ce qui se compte, et ce qui permet de sortir
Devise et change, taxes, propriété des contenus, sécurité et réversibilité de la connexion

COMMENT LIRE

■ Cocontractant de l'hôtel

◆ Vendeur vu par le voyageur

Une même organisation peut occuper plusieurs positions à la fois : une agence réceptive marocaine peut être, sur des dossiers différents, producteur, acheteur, distributeur, fournisseur d'inventaire et prestataire local.

REPÈRES

- L'origine amont d'une réservation peut être difficile à retracer : c'est une propriété d'un système de distribution hyperconnecté.
- Pour l'agent de voyages, l'article 20 de la loi n° 11-16 maintient une responsabilité envers son client, y compris pour les prestations exécutées par des tiers.

- Le flux d'encaissement ne suffit pas à qualifier la relation : comptent aussi le vendeur contractuel, la facturation, le risque de paiement et le contrat.
- La clause de sous-distribution du contrat de connexion est le lieu où se prévient la fuite tarifaire.

SOURCES

Guide 11 « Distribution & intermédiation », Collection CNT Référentiel Vivant, version 1.1, octobre 2026 — chapitre 2 « La chaîne est en couches, et vous n'en voyez qu'un étage » (2.1 à 2.5) et section 4.4 ; outil 1.

Loi n° 11-16, BO n° 6750 du 7 février 2019, article 20.

EN UNE PHRASE

Pour chaque canal, ce qui compte est celui dont on détient le contrat, pas la marque affichée au voyageur.