

Responsabilité, recours, preuve : trois couches qui ne se logent pas ensemble.

Devant le client, l'agence répond de tout, y compris de l'hôtel. Entre partenaires, seul le contrat écrit organise le recours. Et sans preuve constituée à l'avance, ce recours reste théorique.

LE RISQUE	Réservation	Disponibilité	Paiement	Surbooking	Données	Réclamation
Responsabilité client Que dois-je au client ?	L'agence répond, même des prestations exécutées par d'autres	L'agence répond de l'indisponibilité, sous réserve des exonérations légales	Débitrice de l'hôtel ; champ apprécié côté débiteur	Gère son client d'abord ; droit commun de l'inexécution	Transmission limitée au nécessaire ; la loi marocaine s'applique	L'agence indemnise ou relogé d'abord, discute avec l'hôtel ensuite
Recours entre partenaires Que puis-je réclamer à mon partenaire ?	Le contrat fixe objet, périmètre, réservation et durée	Release, stop-sale et sort des confirmations antérieures écrits au contrat	Échéance, acompte, sûretés : clauses du contrat	Clause en huit points : relogement, distance, coûts, preuve	Périmètre échangé ; rôle des parties désigné en annexe	Scorecard croisée trimestrielle ; elle ne remplace aucune obligation
Preuve nécessaire Que puis-je prouver ?	Confirmation écrite : catégorie, prestations incluses, procédure de défaillance	Fiche d'allotement datée ; stop-sale horodaté et accusé	Date d'exécution, date d'émission, échéance inscrite au contrat	Coûts supportés, prouvés et facturés ; trace du canal	Liste datée, versionnée, modifications tracées, réception confirmée	Incidents, réclamations et scorecard conservés des deux côtés

COMMENT LIRE ■ Couche 1 : ce que la loi impose ▲ Couche 2 : ce qui s'écrit au contrat ● Couche 3 : ce que vous pouvez prouver

Chaque ligne se lit de haut en bas : le même risque reçoit trois réponses de force différente.

Couche 2 : la clause écrite organise le recours. Couche 3 : la preuve conservée le rend utilisable.

PORTÉE DE CE VISUEL

- Trame pédagogique, sans valeur réglementaire ; la validité d'une clause relève d'une revue juridique.
- Le surbooking relève du droit commun de l'inexécution et de la force majeure ; le contrat organise le relogement.

- Une case de la couche 1 n'est pas une case de la couche 2 : le client n'est pas partie au contrat agence-hôtel.
- Release, rooming list, paiement : les délais se négocient et s'inscrivent au contrat ; aucune durée de release n'est standard.

SOURCES

Guide 04 « Coordination agence-hôtel », CNT Référentiel Vivant v1.1, octobre 2026 — ch. 1.2 à 1.6, 3.1 à 3.6 et 4.3.

EN PRATIQUE

Avant signature : six risques lus sur trois couches, contrat en main.