



FICHE CONSEIL



Vol – Victime : Client

Vos hôtes peuvent être victimes de vol :

- au sein de l'hôtel (dans leur chambre, au restaurant, au bar, dans le hall...)
- à l'extérieur de l'hôtel (pickpocket, vol à l'arraché, vol par ruse...)

Au sein de l'hôtel

Dans la chambre

- Avec effraction : en tant qu'hôtelier vous êtes responsable des effets de vos hôtes (voir fiche « *Indemnisation & responsabilité de l'hôtelier* ») → Ne touchez à rien et contactez la Police pour un relevé de traces (constatations)
- Sans effraction : vous êtes aussi tenu responsable des effets de vos hôtes, sauf si ces derniers ont été négligents (perte de clé, porte non fermée...)
- Dépôt de plainte de la victime au commissariat
- Dépôt de plainte de l'hôtel au commissariat

Au restaurant / Bar / Parties communes

Pas de responsabilité directe de l'hôtel engagée (si l'auteur est un employé indélicat il répondra personnellement de ses actes).

- Dépôt de plainte de la victime au commissariat

A l'extérieur de l'hôtel

Un de vos hôtes revient et vous informe qu'il a été victime d'un vol / agression...

Orientez le vers les services de Police pour un dépôt de plainte.

Il existe pour aider les victimes des formulaires (en plusieurs langues) disponibles en ligne à télécharger gratuitement (SAVE – Paris en toute sécurité)

Il suffit de l'éditer et de laisser remplir les champs par la victime en lui indiquant le poste de police le plus proche.

Difficultés :

— Le temps

Les touristes n'ont pas toujours le temps de rester sur le territoire, parfois ils doivent repartir le jour même dans leur pays.

— La langue

Elle est souvent une « barrière naturelle » pour expliquer les démarches à effectuer (administratives et pénales)

— Les documents administratifs

Dans le vol sont souvent inclus : Passeport / billet d'avion...

Formulaires d'Aide à la prise de plainte en bilingue (16 langues) :

<http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/Cespplussur/Formulaires-SAVE>

Paris en toute sécurité :

<http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/Cespplussur/Informations-utiles/General/Liens-utiles>

Numéros Utiles

Banque •carte de crédit perdue ou volée : 0 892 705 705 – 7j/7 (0,34 €/min) •American Express : 01 47 77 72 00 •chéquier perdu ou volé : 0 892 68 32 08 – 7j/7 (0,337 €/min)	Téléphone portable perdu ou volé Orange : 0 800 100 740 SFR : 10 23 Bouygues télécom : 0 800 29 10 00 Numéro unique des taxis : 01 45 30 30 30
Service des objets trouvés 36, rue des morillons 75015 Paris 0 821 00 25 25 (0,12 €/min) •du lundi au jeudi, de 8h30 à 17h00 •le vendredi, de 8h30 à 16h30 Le service est ouvert, sans interruption, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.	Office du tourisme Bureau central d'accueil 25, rue des Pyramides 75001 Paris M° Pyramides / Tuileries Autres points d'information : gare de Lyon, gare du Nord, Paris expo, gare de l'Est, Anvers. / www.parisinfo.com
Mairie de Paris Accueil et information du public 29 rue de Rivoli 75004 Paris M° Hôtel de Ville Tous les jours de 10h à 19h, sauf dimanches et fêtes. / www.paris.fr	Parc des expositions de Villepinte ZAC Paris Nord 2 93420 Villepinte RER B Parc des expositions / www.viparis.com
Stade de France 360, avenue du Président Wilson 93200 Saint-Denis M° Saint-Denis/Porte de Paris RER D Stade de France/Saint-Denis RER B La Plaine/Stade de France / www.stadefrance.com	Parc des expositions de la porte de Versailles 1 place de la Porte de Versailles 75015 Paris M° Porte de Versailles www.viparis.com
Ambassades	
Allemagne 13-15, avenue Franklin Delano Roosevelt -75008 Paris Tél : 01 53 83 45 00 / Fax : 01 53 83 45 02	Australie 4, rue Jean Rey – 75015 Paris Tél : 01 40 59 33 00 / Fax : 01 40 59 33 10
Belgique 9, rue de Tilsitt – 75840 Paris Cedex 17 Tél : 01 44 09 39 39 / Fax : 01 47 54 07 64	Brésil 34, cours Albert 1 ^{er} – 75008 Paris Tél : 01 45 61 63 00 / Fax : 01 42 89 03 45
Chine 11 avenue George V – 75008 Paris Tél : 01 49 52 19 50 / Fax : 01 47 20 24 22	Corée du Sud 125, rue de Grenelle – 75007 Paris Tél : 01 47 53 01 01 / Fax : 01 44 18 01 78
Espagne 22, avenue Marceau – 75381 Paris Cedex 08 Tél : 01 44 43 18 00 / Fax : 01 47 20 56.69 / 01 47 23 59 55	États – Unis d'Amérique 2, avenue Gabriel – 75008 Paris Tél : 01 43 12 22 22 / Fax : 01 42 66 97 83
Inde 15, rue Alfred Dehodencq – 75016 Paris Tél : 01 40 50 70 70 / Fax : 01 40 50 09 96	Italie 51, rue de Varenne – 75007 Paris Tél : 01 49 54 03 00 / Fax : 01 49 54 04 10
Japon 7, avenue Hoche – 75008 Paris Tél : 01 48 88 62 00 / Fax : 01 42 27 50 81 / 01 42 27 14 20 (service consulaire)	Pays-Bas 7-9, rue Eblé – 75007 Paris Tél : 01 40 62 33 00 / Fax : 01 40 62 34 56
Royaume-Uni 35, rue du Faubourg Saint-Honoré – 75008 Paris Tél : 01 44 51 31 00 / Fax : 01 44 51 34 83	Russie 40-50, boulevard Lannes – 75116 Paris Tél : 01 45 04 05 50/40 30 / Fax : 01 45 04 17 65
Suisse 142, rue de Grenelle – 75007 Paris Tél : 01 49 55 67 00 / Fax : 01 49 55 67 67	