**Modèle de courrier : Modification d'éléments essentiels du contrat de voyage par l'organisateur de voyages - Modèle général**

**Expéditeur**

[Nom]  
[Adresse]  
[Code postal et localité]  
[Téléphone]  
[E-mail]

**À** [Nom Entreprise]  
Service clientèle Consommateurs  
[Adresse]  
[Code postal et localité]

[Lieu, date]

**Vos références [numéro de client, numéro de réservation]**

Chère Madame, Cher Monsieur,

J'ai réservé le [date de réservation] un voyage (à forfait) à [destination] portant le numéro [numéro de réservation], avec départ prévu le [date de départ], et ce pour un montant de [prix du voyage]. J'ai également versé un acompte de [montant de l'acompte].

Le [date de notification des modifications essentielles], vous m'avez communiqué les modifications suivantes :

* Une autre date de départ.
* Une autre destination.
* Un autre hôtel.
* Un hébergement non conforme au contrat (ex. catégorie de confort des chambres, etc.).
* Une suppression d'une activité de voyage essentielle.
* …

Conformément à la loi sur les voyages à forfait (art. 24 à 28), j'ai droit à un voyage conforme à ce qui a été convenu lors de la réservation. Les modifications citées que vous apportez ne sont pour moi pas accessoires, mais essentielles, car [indiquez les raisons pour lesquelles ces modifications sont essentielles pour vous].

**[Choisissez l'une des quatre options suivantes**

OPTION 1 : exécution du voyage à forfait comme établi lors de la réservation]

J'attends que ce voyage soit réalisé comme convenu lors de la réservation et confirmé par vos soins dans la confirmation de voyage qui m'a été communiquée. Je vous demande donc de ne pas modifier la réservation. Pouvez-vous me le confirmer au plus vite par courrier ou par courriel, au plus tard dans les cinq jours ouvrables ?

[OPTION 2 : annulation du contrat sans indemnités de rupture]

D'après la loi sur les voyages à forfait, je ne suis pas tenu(e) d'accepter les modifications proposées si elles sont essentielles à mes yeux. J'ai donc le droit d'annuler le contrat de voyage sans verser d'indemnités de rupture.

Il n'est pas question pour les modifications que vous invoquez de circonstances imprévues et exceptionnelles. J'ai aussi droit à une indemnité équitable si vous ne pouvez pas invoquer un cas de force majeure. J'estime celle-ci à [montant de l'indemnité avec motivation du montant].

Puis-je vous demander de me verser dans les 14 jours le montant du voyage déjà payé, majoré de l'indemnité, via un virement sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire].

[OPTION 3 : accord avec la proposition d'une alternative de voyage (au moins) équivalente]

Je vous communique que je suis d'accord avec l'alternative de voyage que vous proposez dans votre courrier. Pouvez-vous me transmettre une nouvelle confirmation de voyage (adaptée) ? D'après la loi, aucun supplément ne peut m'être facturé dans ce cas.

[OPTION 4 : accord avec une alternative de voyage de moindre valeur avec demande de réduction du prix]

Conformément à la loi sur les voyages à forfait, l'alternative proposée doit au moins être équivalente. Si sa valeur est inférieure, j'ai droit à une réduction du prix.

J'estime que votre alternative de voyage est de moindre valeur pour les raisons suivantes : [motivez la raison pour laquelle l'alternative est de moindre valeur, par exemple hôtel d'une catégorie de confort inférieure]. Je propose donc une réduction de prix de [% de réduction de prix sur le montant du voyage]. Puis-je vous demander de bien vouloir me confirmer votre accord par courrier ou par courriel.

J'espère que nous arriverons à trouver une solution. Si tel n'était pas le cas, je transmettrai ma plainte à la Commission de Litiges Voyages, comme prévu dans vos conditions générales de voyage.

Cordialement,

[signature]