**Modèle de courrier Plainte concernant un voyage - Structure - 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, numéro de facture]**

Chère Madame, Cher Monsieur,

1. **Référence au contexte**

Commencez votre plainte par une référence claire au contexte réel

Avant le voyage (par exemple)

J'ai réservé le [date de réservation] un voyage 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 de ce fait payé un acompte de [montant de l'acompte], avec paiement du solde le [date du paiement].

Après le voyage (par exemple)

J'ai réservé auprès de vous le [date de réservation] un voyage de [nombre de jours] à [destination], portant le numéro [numéro de réservation]. Le départ a eu lieu le [date de départ] et le retour le [date de retour].

1. **Quel est le problème ?**

Donnez une description claire du problème ou des problèmes qui donne(nt) lieu à l'introduction de votre plainte. Étayez cette description avec autant de preuves que possible (correspondance, échanges de courriels, photos, preuves d'achat, etc.). Tenez-vous en autant que possible à un récit des faits. Par exemple :

* Problème avant le départ concernant la réservation, la confirmation de voyage et les documents de voyage (billets de vol, visa, preuves de vaccination, etc.).
* Problème concernant le paiement et la facturation (ex. application de réductions).
* Problème d'annulation du voyage avant le départ.
* Problème de transport à l'aller, pendant le voyage et au retour (vol, bus, train, bateau de croisière).
* Problème d'hébergement lors du voyage (hôtels, logements de vacances, campings, etc.).
* Problème concernant les activités liées au voyage (excursions, animation à l'hôtel ou dans le parc de vacances, etc.).
* Problème lié à l'obtention d'une indemnité pour non-conformités lors du voyage.
* Problème lié à la contestation de dommages causés à une voiture de location et au non-remboursement de la caution.
* …

1. **Que prévoit la loi ou le contrat de voyage à ce propos ? (en général ou spécifiquement)**

Il peut être utile de reprendre dans votre plainte des références à la réglementation générale ou spécifique sur la protection des consommateurs et aux conditions du contrat de voyage. Une argumentation juridique bien étayée contribue certainement à convaincre l'autre partie que vous avez raison, permettant ainsi d'aboutir à une solution. Il n'est toutefois pas nécessaire de renvoyer à chaque fois aux articles de la législation dans un courrier de plainte ordinaire (optionnel).

* Références à la législation de protection des consommateurs, comme la loi sur les voyages à forfait (consultable notamment via le [site web du SPF Economie](\\\\sng3dc3\\dfs-eco\\S4\\0441-S4 Creation\\Création - Creatie\\Internet\\Webpages 2020\\Empowerment reizen\\Voor vertaling\\Fr versies\\site web du SPF Economie) : <https://economie.fgov.be>).
* Références à la réglementation spécifique, comme l'interdiction de clauses contractuelles illégitimes (cf. art. VI.82-84 CDE) ou de pratiques commerciales malhonnêtes (cf. art. VI. 93 et suivants CDE).
* Références aux dispositions contractuelles du contrat de voyage (conditions de voyage générales et particulières), à la confirmation de réservation et aux autres informations précontractuelles mentionnées dans les dépliants de voyage, sur le site web, les annexes au contrat de voyage, etc.
* Références au droit commun (droit civil), comme le droit des contrats.
* …

1. **Ce que l'on attend : une solution à votre problème**

Un courrier de plainte doit non seulement mentionner le problème, mais aussi proposer des solutions. Vous devez rester raisonnable (ex. lors de la demande d'une indemnisation). Indiquez clairement ce que vous attendez concrètement et dans quel délai. En cas de demande d'indemnisation, vous devez joindre autant de preuves que possible (preuves d'achat, comme des factures, des notes de frais). Par exemple :

* Des informations correctes concernant la réservation et une confirmation de voyage répondant à ce qui a été convenu (en cas d'erreurs de réservation).
* L'annulation du voyage sans indemnités de rupture, comme le prévoit la loi, avec un remboursement du montant du voyage dans les 14 jours.
* L'assistance et/ou une véritable alternative lors du voyage en cas de problèmes.
* Une indemnisation juste pour non-conformités pendant le voyage.
* …

1. **Que se passe-t-il si aucune solution n'est proposée ?**

Vous pouvez déjà mentionner dans votre plainte quelles sont les démarches que vous allez entreprendre si aucune solution n'est proposée. Par exemple :  
Si aucun accord à l'amiable n'est possible, je transmettrai le dossier à la Commission de Litiges Voyages (voyages à forfait et prestations de voyage liées) OU au Service de Médiation pour le Consommateur (voyages qui ne sont pas soumis à la loi sur les voyages à forfait). J'espère toutefois que cette affaire pourra être réglée sans leur intervention.

Si un accord à l'amiable semble peu probable. Par exemple :  
Si aucune solution à l'amiable ne peut être trouvée, je transmettrai mon dossier à un avocat. Je n'exclus donc pas d'entreprendre des démarches en justice pour qu'un juge statue sur le litige.

Cordialement,

[signature]