**Modèle de courrier : Plainte quant au transport proprement dit et/ou à l'hébergement et/ou aux activités - Demande d'indemnisation - 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,

J'ai réservé le [date de réservation] un voyage de [nombre de jours] à [destination] sous le numéro [numéro de réservation], avec départ le [date de départ] et retour le [date de retour]. J'ai intégralement payé pour ce voyage la somme de [prix du voyage].

Je dois vous informer que l'exécution du voyage et/ou l'hébergement et/ou les activités n'étai(en)t pas conforme(s) à ce qui était présenté dans votre brochure de voyage, dans la confirmation de voyage et sur le site web.

En application de la loi sur les voyages à forfait (art. 34 à 40), vous devez en tant qu'organisateur de voyages prendre des mesures appropriées et proposer des alternatives si des « non-conformités » sont constatées durant l'exécution du voyage à forfait. En tant qu'organisateur de voyages, vous étiez le responsable juridique final du bon déroulement de mon voyage. Vous deviez pour cela veiller à ce que le voyage se déroule comme convenu à la réservation.

Conformément à la loi sur les voyages à forfait (art. 47 à 53), j'ai droit à une intervention, comme une indemnisation, si le voyage n'est pas conforme.

[Choisissez l'une des deux options suivantes ou une combinaison de celles-ci (le cas échéant).

OPTION 1 Le transport ne s'est pas déroulé comme souhaité - demandez une indemnisation après le retour]

Je n'ai pas été satisfait(e) du déroulement du transport, par exemple parce que :

* Le départ a été reporté de [nombre de jours] sans qu'il soit question de circonstances imprévues et extraordinaires (force majeure).
* Les temps d'attente pour les correspondances à l'aéroport, le transport en bus vers l'hôtel, etc. ont été plus longs que prévu.
* Le confort des moyens de transport lors du voyage ne correspondait pas à ce à quoi l'on pouvait s'attendre (avion, bus).
* Le transport sur place était mal organisé.
* ….

Ces manquements ont eu un impact important sur la qualité du voyage et sur le plaisir que nous y avons pris. J'estime les dommages y afférents à [montant ou % du montant du voyage]. Cela me semble raisonnable [motivation du montant].

Puis-je vous demander de me verser dans les 14 jours l'indemnité via un virement sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire]. Je suis ouvert(e) à toute proposition de règlement plausible et attends votre réaction.

OPTION 2 Hébergement ou activités non conformes - demande d'indemnisation

Je n'ai pas été satisfait(e) de l'hébergement, de l'hôtel ou du logement de vacances pour les raisons suivantes, par exemple :

* Les chambres d'hôtel ne répondaient pas aux exigences de confort auxquelles on pouvait s'attendre selon la réservation (ex. : nombre d'étoiles des hôtels) et le prix payé [détail des manquements].
* Les chambres d'hôtel ne répondaient pas aux normes d'hygiène auxquelles on pouvait s'attendre.
* Certaines infrastructures n'étaient pas accessibles (ex. piscine, sauna, courts de tennis, etc.) ou étaient absentes (douche dans la chambre, connexion à internet, vue sur la mer, terrasse, etc.).
* Il y avait trop de bruit, par exemple en raison de travaux de rénovation dès le début de la matinée et jusque tard dans la soirée.
* La qualité des repas était médiocre (mauvaise qualité, portions insuffisantes, pas de service, etc.).
* …

Je n'ai pas été satisfait(e) des activités de l'hôtel ou de l'hébergement de vacances pour les raisons suivantes, par exemple :

* Certaines activités, comme les excursions, n'ont pas été réalisées ou il n'y avait pas de guide, ou celui-ci était incompétent (langue, connaissance de la région, de l'histoire, des curiosités touristiques, etc.).
* Les animations à l'hôtel (programme des activités) étaient médiocres et/ou mal organisées.
* Il fallait payer des suppléments pour tout, alors que cela n'avait pas été clairement indiqué lors de la réservation du voyage.
* Le responsable du voyage sur place n'a pas fait son travail et/ou n'était pas accessible.
* Le personnel accompagnant était très antipathique et/ou nous a laissés nous débrouiller seuls.
* …

Je m'en suis plaint(e) auprès de votre représentant local. Les problèmes n'ont toutefois pas été résolus. Vous trouverez en annexe l'échange de courriels. Je n'étais pas le seul client dans ce cas, puisque d'autres voyageurs se sont également plaints à ce propos.

J'estime avoir subi un préjudice, puisque ces faits ont gâché mon séjour. J'évalue celui-ci à [estimation de l'indemnité avec motivation du montant]. Puis-je vous demander de me verser dans les 14 jours l'indemnité via un virement sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire]. Je suis ouvert(e) à toute proposition de règlement plausible et attends votre réaction.

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.

Cordialement,

[signature]