## Modèle de lettre : plainte concernant un voyage – modèle général

**Expéditeur**

[Nom]

[Adresse]

[Code postal et localité]

[E-mail]

[Téléphone]

**À** [Nom Entreprise de voyages]

Service clientèle

[Adresse]

[Code postal et localité]

[Lieu, date]

**Votre référence**: **[Numéro de réservation de votre voyage à forfait]**

Chère Madame, Cher Monsieur,

1. **Référence au contexte**

Commencez votre plainte par une référence claire au contexte réel. Par exemple :

J'ai réservé le [date de réservation] un voyage à forfait à [destination] portant le numéro de réservation [numéro de réservation], avec départ prévu le [date de départ], pour un montant de [prix du voyage]. J'ai déjà payé un montant de [montant déjà payé] pour ce voyage.

OU

J'ai réservé le [date de réservation] un voyage de [nombre de jours] à [destination], portant le numéro de réservation [numéro de réservation]. Le départ a eu lieu le [date de départ] et le retour le [date de retour]. J'ai entièrement payé le montant du voyage, qui s’élevait à [prix du voyage].

**2. 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 d’e-mails, photos, preuves d'achat, etc.). Tenez-vous en autant que possible à un récit des faits. Par exemple :

• problèmes avant le départ concernant la réservation et la confirmation du voyage (par ex. qui ne correspond pas à la réservation et vous demandez une correction) ;

• problèmes avec vos documents de voyage (obtention dans les temps des billets d’avion, visa, certificats de vaccination, etc.) ;

• problèmes concernant le paiement et la facturation (par ex. application de réductions à la suite de promotions, facturation d'une hausse de prix après la réservation, paiement de la location et de la caution d'un logement de vacances ou d'un véhicule de location à l’étranger, etc.) ;

• problèmes avec l’annulation du voyage avant votre départ (par vous ou par l’organisateur de voyages) ;

• problèmes de transport à l'aller, pendant le voyage et au retour (vol, bus, train, bateau de croisière) ;

• problèmes relatifs à l’hébergement lors du voyage (hôtels, logements de vacances, campings, etc.) ;

• problèmes 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 ;

• contestation de dommages causés à une voiture de location et non-remboursement de la caution par l’entreprise de location ;

• problèmes liés à la libération de la caution de votre maison de vacances par le loueur ;

• …

**3. Que prévoient la loi et/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). Par exemple :

• références à la législation spéciale de protection des consommateurs comme la [loi relative aux voyages à forfait](https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/voyages/contrat-de-voyage) ;

• références à la législation générale de protection des consommateurs, comme e.a. l’interdiction des [clauses contractuelles abusives](https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/contrats/clauses-abusives) ou des [pratiques commerciales déloyales](https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/publicite/pratiques-deloyales) ;

• références aux dispositions contractuelles du contrat de voyage (conditions de voyage générales et particulières), à la confirmation de réservation et aux autres [informations précontractuelles](https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/contrats/information-precontractuelle) mentionnées dans les dépliants de voyage, sur le site web, les annexes au contrat de voyage, etc. ;

• références aux règles du droit général des contrats, comme le principe selon lequel les contrats doivent être exécutés de bonne foi par les parties ;

• …

**4. 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, des photos, etc.). Par exemple :

• vous demandez des informations correctes concernant la réservation et une confirmation de voyage répondant à ce qui a été convenu (en cas d'erreurs de réservation) ;

• vous demandez l’annulation du voyage sans indemnités de rupture, comme le prévoit la loi ;

• vous demandez assistance et/ou une véritable alternative lors du voyage en cas de problèmes ;

• vous demandez une indemnisation équitable car le voyage ne s’est pas déroulé de façon conforme au contrat ;

• …

**5. 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 aucune solution à l'amiable ne peut être trouvée, je transmettrai mon dossier à l'instance compétente pour le règlement extrajudiciaire des litiges. J'espère toutefois que cette affaire pourra être réglée sans son intervention.

Ou, si un accord à l'amiable semble peu probable :

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.

Sous réserve de tous droits et sans aucune reconnaissance préjudiciable.

Cordialement,

[signature]