

Lettre de réclamation suite voyage

Modèles lettres diverses

Posté par: Exemples Lettres

Publiée le : 24/1/2008 19:41:52

Madame, Monsieur,

Nous nous permettons de vous écrire pour vous signaler notre mécontentement.

En effet, le (date) votre agence nous a vendu un voyage à (lieu) pour le prix de (prix) euros, sous le numéro de dossier (n° de réservation) dont vous trouverez une copie du bordereau ci-jointe.

Selon votre brochure, ce voyage devait inclure l'ensemble des prestations suivantes :

Listez les prestations prévues qui ont déterminé votre choix.

Or ces prestations qui nous avaient décidé à réserver notre séjour par votre intermédiaire, n'ont pas du tout été conformes à notre contrat initial :

Exposez tous les problèmes et dysfonctionnements non conforme aux prestations de la brochure.

Aussi, conformément à l'article 9 de l'arrêté du 14 juin 1982, nous vous prions de nous rembourser les prestations non exécutées, et de nous en droit de vous réclamer des dommages et intérêts en rapport avec le préjudice subit.

Nous vous demandons donc une indemnisation au prorata des journées perdues en raison de l'ensemble des prestations défectueuses ou absentes :

Évaluez le montant de l'indemnisation : = Prix du voyage X Nombre de journées que vous estimez perdues / Nombre de journées total.

Cette somme représente une indemnisation minimale en réparation du préjudice matériel et moral.

Nous restons dans l'attente de votre réponse positive sous huitaine. A défaut, vous nous verriez dans l'obligation d'engager tous moyens de nature à faire respecter nos droits, notamment le recours aux tribunaux compétents et la saisine des services de la DDCCRF et du SNAV (NDLR : Syndicat National des Agences de Voyages).

Vous remerciant de toute la diligence avec laquelle vous traiterez notre dossier, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Lettre de réclamation suite voyage