

## MODELE DE LETTRE : RECLAMATION POUR TROMPERIE

### LETTRE RAR

Vous avez acheté, via internet ou auprès d'une agence de voyages, un séjour tout compris (transport, hébergement, loisirs, visites).

Déception à l'arrivée : la catégorie de l'hôtel n'est pas celle annoncée dans la brochure, l'hôtel se trouve à plusieurs kilomètres de la mer alors que la brochure mentionnait « les pieds dans l'eau »..., dans ces hypothèses, vous pouvez porter plainte pour pratique commerciale trompeuse.

**M.....,**

Nous tenons à vous faire part de notre mécontentement à la suite du voyage que nous avons effectué à ... (indiquer le pays et la destination précise), du .. au ....

Je vous rappelle que votre agence nous a vendu ce voyage pour le prix de ....., sous le numéro de dossier ...

Dans la brochure qui nous a été remise, il est indiqué que :

- la catégorie de l'hôtel,
- sa situation (proche de ..., au calme...),
- les animations,
- les activités sportives...

Or, .... (détailler les problèmes rencontrés) :

- la catégorie de l'hôtel était en fait....,
- l'hôtel se situait à plus de ... kms des sites touristiques OU à plus de ... la mer,
- l'hôtel se situait près d'une zone d'activité ...
- les animations ont consisté en une seule soirée...
- la majeure partie des activités sportives étaient payantes alors que la brochure annonçait leur gratuité ...

Aussi, nous sollicitons le versement de dommages et intérêts en réparation du préjudice que nous avons subi.

Sans réponse de votre part sous quinzaine, nous serons contraints de porter plainte pour pratique commerciale trompeuse.

Copie de la présente est adressée à la direction départementale de la protection des populations ainsi qu'au Syndicat National des Agences de Voyages.