

Obtenez gain de cause : Modèle de lettre de réclamation pour votre voyage

Les éléments indispensables avant d'envoyer votre réclamation

- Rassemblez votre numéro de dossier de réservation et les dates exactes du voyage.
- Notez les références précises de vos billets ou de votre contrat.
- Préparez des copies (et non les originaux) de tous vos justificatifs : factures, tickets, rapports de police, photos ou attestations de retard.

Structure type de votre lettre de réclamation

- Envoyez impérativement votre courrier en recommandé avec accusé de réception (LRAR) pour constituer une preuve juridique.
- Citez le Règlement européen (CE) n° 261/2004 si votre litige concerne un retard ou une annulation de vol.
- Référez-vous aux articles du Code du tourisme en cas de défaut de conformité pour un forfait touristique.
- Formulez une demande claire et chiffrée (remboursement, dédommagement) plutôt qu'une demande vague.

Modèle de lettre à personnaliser

- En-tête : Vos coordonnées complètes et celles du service client.
- Objet : Réclamation concernant la réservation n°[Numéro] effectuée pour la période du [Dates].
- Corps du texte : Exposé factuel des faits, rappel des obligations contractuelles et mention des textes de loi applicables.
- Demande : Montant précis du remboursement ou dédommagement sollicité.
- Clôture : Fixation d'un délai de réponse raisonnable (15 jours à un mois) avant engagement d'une procédure formelle.

Les étapes clés après l'envoi

- Conservez précieusement l'accusé de réception de votre LRAR, c'est votre preuve légale.
- Respectez le délai imparti dans votre lettre avant de relancer.
- Saisissez le médiateur de la consommation si la réponse est insatisfaisante ou absente après un délai de 60 jours.