

Prénom nom
Adresse
Code postal / Ville
N° Téléphone

ENCCRF – RéponseConso
45, place Ernest Granier
BP 60
34935 Montpellier Cedex 9

Fait à (Ville), le (date)

Objet : plainte pour publicité mensongère – Agence de voyage (nom de l'agence)

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous contacter suite à un séjour réservé auprès de l'agence (nom de l'agence) du (date) au (date), à destination de (ville / pays), dans un établissement présenté comme un hôtel 4 étoiles.

Sur le site de l'agence, l'hôtel était décrit comme un établissement haut de gamme avec des prestations de qualité. La réalité était tout autre. Les chambres très exigües n'étaient pas correctement nettoyées, des traces de moisissures étaient visibles sur les murs et plusieurs équipements annoncés étaient soit hors service soit inexistantes.

J'ai bien sûr signalé ces problèmes sur place sans qu'aucune solution ne me soit proposée. L'agence, contactée à mon retour, n'a pas donné suite à mes réclamations.

Vous trouverez ci-joint des captures d'écran de l'offre précédemment consultable sur le site internet de l'agence, des photographies prises sur place ainsi que les échanges intervenus avec celle-ci.

Dans l'attente de votre retour et restant à votre disposition pour vous fournir des informations complémentaires, je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Signature