

Prénom nom
Adresse
Code postal / Ville
N° Téléphone

Nom de l'établissement
Numéro et rue
Code postal Ville

Fait à (Ville), le (date)

Objet : chambre non conforme à la réservation

Madame, Monsieur,

Je souhaite vous faire part de mon mécontentement concernant mon séjour du (date de début) au (date de fin) dans votre hôtel, réservation n° (numéro de réservation).

J'avais choisi une chambre avec vue sur la mer. Pourtant, à mon arrivée, votre équipe m'a informé(e) que ce type de chambre n'était finalement plus disponible et m'a proposé une chambre (sans vue sur la mer) à la place.

J'ai été très déçu(e), car la vue sur la mer était l'un des critères principaux de ma réservation.

Une réduction de 10 % m'a été proposée sur place, mais je l'ai trouvée insuffisante. J'ai d'ailleurs regardé les tarifs sur votre site et j'ai constaté que la chambre que j'ai finalement occupée était affichée à (prix affiché) €, alors que j'avais payé (prix payé) € pour ma réservation.

Après avoir pris en compte la réduction de 10 % déjà proposée, il reste une différence de (montant restant) €. Je vous demande donc le remboursement de cette somme qui me semble plus juste compte tenu de la chambre qui m'a finalement été attribuée.

Je joins à ce message mon RIB afin que vous puissiez effectuer le remboursement directement sur mon compte. Merci de me confirmer une fois le virement effectué.

Dans l'attente de votre retour,

Cordialement,

Signature