[Prenom][NOM]
[Adresse1]
[Code Postal] [VILLE]
Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 25/11/2026

Objet : Réclamation et demande de résolution amiable du litige lié à la réservation [numéro de réservation]

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous contacter au sujet de la réservation portant le numéro [numéro de réservation], concernant le logement situé à [adresse du logement], à [nom de la commune], pour un séjour prévu du [dates du séjour]. Cette réservation a donné lieu au versement d'une somme de [montant] par l'intermédiaire de votre plateforme.

Un différend est apparu entre les deux parties, et je constate à ce jour que les fonds correspondants demeurent bloqués, sans qu'une solution claire ne m'ait été proposée. Je souhaite donc obtenir des explications précises sur la situation ainsi qu'un traitement rapide de ma demande.

Je vous rappelle que, selon la nature des sommes versées, les conséquences diffèrent. Des arrhes permettent à chacune des parties de se dégager de son engagement, tandis qu'un acompte constitue un engagement ferme. De la même manière, le dépôt de garantie éventuellement demandé a vocation à être restitué après l'état des lieux, dès lors qu'aucun manquement n'est constaté.

En conséquence, je vous demande de bien vouloir procéder au déblocage puis au remboursement de la somme qui me revient, selon les conditions générales de la plateforme et dans le délai prévu. Toute retenue éventuelle devra être justifiée par un motif précis et appuyée par des éléments vérifiables.

J'ai déjà pris contact avec votre service client afin de trouver une issue amiable, mais la réponse obtenue ne m'a pas permis de régler ce litige de façon satisfaisante. Je réitère donc ma demande par la présente, en vous priant d'y apporter une réponse écrite et motivée.

À défaut d'une solution dans un délai raisonnable, je me réserve la possibilité de saisir le médiateur compétent afin de faire valoir mes droits. Je reste bien entendu disposé à fournir tout justificatif utile, notamment les échanges, les photographies et les documents relatifs à cette réservation.

Dans l'attente d'une réponse rapide et d'un règlement favorable de ce litige, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature