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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 09/11/2026

Objet : Réclamation à la suite de l'annulation ou du retard de mon autocar

Madame, Monsieur,

J'avais réservé un trajet sur votre ligne régulière [numéro ou nom de la ligne], le [date], entre [gare routière de départ] et [destination], pour un départ prévu à [heure]. Mon billet porte la référence [référence] et a été réglé [montant] euros.
À [heure], j'ai appris que le service était [annulé / surréservé / retardé de plus de deux heures]. L'information m'a été communiquée par [application, message, affichage ou agent]. Aucune solution claire ne m'a été proposée, ou la seule proposition consistait en [décrire précisément la solution offerte].
Je vous ai alors indiqué que je choisissais [le remboursement du billet et, si nécessaire, le retour gratuit au point de départ / un réacheminement dans des conditions comparables]. Pourtant, [décrire le refus, l'absence de réponse ou le supplément demandé], ce qui m'a contraint à organiser moi-même la suite du déplacement.
Je vous demande de procéder au remboursement de [montant] euros et de prendre en charge les frais nécessaires de [repas, hébergement ou transport de remplacement] justifiés en annexe. Je sollicite également l'indemnisation supplémentaire applicable si le choix entre remboursement et réacheminement ne m'a pas été proposé.
Mon trajet devait couvrir [distance ou itinéraire complet] et sa durée prévue était de [durée]. Ces éléments vous permettent de vérifier le régime applicable à ce service. Je joins le billet, les messages reçus, les captures d'écran réalisées au départ et les factures des dépenses engagées.
Merci de m'adresser une réponse détaillant chaque somme acceptée ou refusée et de verser le montant dû sur [moyen de paiement ou compte bancaire]. Si vous estimez que les règles invoquées ne s'appliquent pas, je vous prie de préciser la qualification du service et la disposition contractuelle retenue.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature