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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 31/10/2026

Demande de remboursement pour séjour non conforme au contrat

Madame, Monsieur,

J'ai réservé auprès de votre agence un séjour sous la référence [référence de réservation], effectué du [date de début] au [date de fin] à [destination], pour un montant total de [montant payé] euros.
Or les prestations fournies sur place n'ont pas correspondu à celles décrites lors de la vente, ni au descriptif de votre brochure. Concernant l'hébergement annoncé, [nom et catégorie de l'hôtel], j'ai constaté les manquements suivants : [détaillez chaque problème, par exemple hôtel déclassé, chambre non conforme, équipements fermés, excursions annulées, repas non prévus].
J'ai signalé ces difficultés dès le [date du signalement], auprès de [interlocuteur sur place], et sollicité une solution, notamment un relogement. Aucune réponse satisfaisante ne m'a été apportée durant le séjour. Vous trouverez ci-joint les éléments qui appuient ma réclamation : [photos datées, courriels, factures des frais avancés, attestations].
La prestation vendue n'ayant pas été exécutée conformément au contrat, je vous demande le remboursement de la différence entre les prestations prévues et celles réellement fournies, soit la somme de [montant réclamé] euros, ainsi que l'indemnisation des frais supplémentaires que j'ai dû engager, pour [montant des frais] euros. Cette demande se fonde sur l'article L211-16 du Code du tourisme, qui rend le vendeur du voyage responsable de la bonne exécution du contrat, y compris lorsque le manquement provient d'un prestataire local.
Je vous remercie de m'adresser votre réponse et le règlement correspondant dans un délai de [délai, par exemple un mois] à compter de la réception de ce courrier. À défaut de réponse ou en cas de refus, je saisirai le Médiateur du Tourisme et du Voyage, puis, si nécessaire, la juridiction compétente.
Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prénom][NOM]

Signature