Locations de vacances TripAdvisor - Politique de protection des paiements - Formulaire de réclamation

Merci de remplir ce formulaire et de le renvoyer à : paymentprotection@tripadvisor.com
Si vous préférez renvoyer le formulaire par courrier, contactez-nous par téléphone au +33 157329583 pour obtenir l'adresse.

N'oubliez pas de **renseigner tous les champs obligatoires du formulaire** pour que votre réclamation soit traitée dans les meilleurs délais.

Lisez également les remarques suivantes avant d'envoyer votre réclamation et consultez la Politique de protection des paiements pour prendre connaissance de toutes les conditions et exclusions.

- Vous devez avoir pris toutes les mesures raisonnables pour résoudre le problème avec l'annonceur/le propriétaire/le gérant de la location avant d'effectuer une réclamation conformément à la Politique de protection des paiements.
- Si vous ne pouvez pas accéder à une location de vacances, vous devez nous le signaler le jour du début planifié de votre séjour.
- Les formulaires de réclamation complets et les documents associés doivent nous parvenir au maximum 14 jours après le début planifié de votre séjour.

Les demandes de remboursement approuvées seront versées sur le compte PayPal ou sur le compte bancaire utilisé pour réserver la location.

A) À propos de vous

Nom :	
Date de naissance :	
Adresse	
Code postal :	
Tél. en journée :	
Tél. en soirée :	
Tél. mobile :	
E-mail :	

Merci de joindre une copie de votre passeport ou de votre permis de conduire pour que nous puissions vous identifier.

B) À propos de votre séjour

Référence de réservation (indiquée dans tous les e-mails relatifs à votre demande de réservation ou de devis que nous vous envoyons) :		
Référence de la location (indiquée dans l'annonce de la location et dans l'e-mail de confirmation de la réservation) :		
Dates du séjour (indiquées dans l'e-mail de confirmation de la réservation) :	Du / /	Au / /
Heure prévue d'arrivée :		
Coût total de la réservation :		

C) À propos de votre réclamation

Votre réclamation est-elle motivée par le fait que l'on vous a interdit ou empêché d'accéder à la location ?

Si tel est le cas, renseignez la section C(i) dans son intégralité (vous devrez peut-être également renseigner la section C(ii) ci-dessous).

Votre réclamation est-elle motivée par le fait que la location présente des différences ou défauts matériels par rapport à sa description (conformément à la Politique de protection des paiements) ?

Si tel est le cas, renseignez la section C(iii) en ignorant les sections C(i) et C(ii).

C (i) Réclamation pour interdiction d'accéder à la location

Montant du remboursement demandé :		
Quand êtes-vous arrivé dans la location ?	Date :	Heure
Quand avez-vous quitté la location ?	Date :	Heure
Indiquez précisément ce qui s'est passé quand vous êtes arrivé au logement et pourquoi vous n'avez pas pu y accéder :		

Joignez tous les justificatifs complémentaires pour appuyer votre réclamation suite à votre impossibilité d'accéder à la location.

Si vous estimez que votre impossibilité d'accéder à la location résultait de fraudes ou d'activités frauduleuses (telles que spécifiées dans la Politique de protection des paiements), renseignez intégralement la section C(ii).

C (i) Cas de fraudes ou d'activités frauduleuses

Toutes les réclamations faisant suite à une fraude ou à une activité frauduleuse doivent avoir été signalées aux autorités compétentes pour obtenir le numéro de référence de la plainte.

Quand avez-vous signalé ce problème ?	Date :	Heure	
Avez-vous signalé ce délit à :	Commissariat local	Oui ☐	Non ☐
	Action Fraud (si la location est située au Royaume-Uni)	Oui ☐	Non ☐
Numéro de référence de la plainte :			
Numéro de référence d'Action Fraud (le cas échéant) :			

Vous devez envoyer votre rapport au centre Action Fraud via leur site web :
www.actionfraud.police.uk/report_fraud

Nom et adresse du commissariat (le cas échéant) :
Décrivez précisément pourquoi vous estimez que votre impossibilité d'accéder au logement résultait d'une fraude ou d'une activité frauduleuse :

Joignez tous les documents justificatifs appuyant votre réclamation pour fraude/activité frauduleuse.

C (iii) Cas de description inexacte

Montant du remboursement demandé :		
Quand êtes-vous arrivé dans la location ?	Date :	Heure
Quand avez-vous quitté la location ?	Date :	Heure
Décrivez précisément les différences ou défauts matériels constatés par rapport à l'annonce de la location :		

Joignez des éléments précis justifiant les différences ou défauts matériels constatés par rapport à l'annonce de la location. Notez que le refus de séjourner dans la location sur les bases suivantes n'est pas couvert par notre Politique de protection des paiements : propreté, emplacement de la location légèrement différent de l'annonce, présence ou disponibilité d'attractions à proximité, maintenance des équipements ou des services.

D) Vos efforts pour résoudre le problème avec le propriétaire/gérant de la location

Indiquez en détail l'intégralité des échanges que vous avez eus avec le propriétaire/gérant de la location pour tenter de résoudre le problème.

Date :		Heure :	
Nom de la personne contactée :		Méthode de contact :	
Résultat du contact :			

Date :		Heure :	
Nom de la personne contactée :		Méthode de contact :	
Résultat du contact :			

Date :		Heure :	
Nom de la personne contactée :		Méthode de contact :	
Résultat du contact :			

Continuez sur une page distincte si nécessaire.

Si possible, joignez les preuves de votre communication, par exemple e-mails, copies d'écrans, etc.

E) Signalement du problème à Holiday Lettings

Indiquez en détail l'intégralité des échanges que vous avez eus avec nous lors du signalement du problème.

Référence du dossier (le cas échéant) :			
Date :		Heure :	
Méthode de contact :			

F) Divers

Si vous souhaitez ajouter quelque chose pour appuyer votre réclamation, faites-le ici :

Déclaration du demandeur

- Je confirme que toutes les informations fournies dans ce formulaire de réclamation sont exactes.
- Je confirme que je n'ai pas demandé ni reçu, de la part de la société émettrice de ma carte bancaire, de remboursement correspondant au montant total ou partiel pour lequel j'ai effectué une réclamation, et que je n'ai pas ouvert de litige auprès de PayPal.
- Je confirme que je ne connais pas personnellement le propriétaire/gérant de la location contre lequel j'ai déposé une réclamation.
- Je sais que toutes les données incorrectes ou trompeuses peuvent invalider ma réclamation.

J'ai lu et compris les déclarations ci-dessus.

Nom : _____ **Signature :** _____

Date : _____

Important : n'oubliez pas de joindre tous les documents nécessaires à votre formulaire de réclamation.
Protection des données : les données personnelles indiquées ici ne seront utilisées que dans le but de traiter votre réclamation. Les informations fournies peuvent être partagées ou communiquées à d'autres agences pour éviter toute autre fraude et peuvent être transmises à la police pour validation.