



Réclamation quel recours? que puis-je faire?

Par **GERAULT**, le **29/08/2010** à **10:08**

Bonjour,

J'ai réservé sur internet avec lastminute.com un séjour en Turquie à l'hôtel XX 4 étoiles, du 30 juillet au 6 août 2010 pour 7 participants (4 adultes, dont 2 malvoyants, et 3 enfants). Le prix de ce séjour en pension complète était de 4.499 euros.

Malheureusement, et alors même que j'avais auparavant été toujours satisfaite des prestations de leurs partenaires, notre séjour a été ponctué d'incidents et de désagréments inacceptables pour un hôtel de ce standing.

En particulier, nous avons dû :

- faire face à un accueil sans échange (personnel ne comprenant pas le Français)
- être logé dans une chambre sale et dans laquelle flottait une odeur extrêmement désagréable
- les chambres sont insalubres (fuite plafond, moisissures), veilles et très mal entretenus, fuite d'eau
- devoir nous débrouiller sans linge de bain, ni papier de toilette dans la chambre pendant plusieurs jours
- pas de chocolat, ni café au petit déjeuner, nourriture infecte
- les quantités étaient très insuffisantes pour tous les clients (après une heure de service plus rien), aucune différence entre la clientèle en pension complète et la cliente en demi-pension
- ne pas pouvoir utiliser les toboggans de la piscine, en panne pour l'un des trois toute la semaine, quand aux deux autres en fonction de leur bon vouloir
- le service étaient également pitoyable voir inexistant, serviettes de piscine données la veille du départ pour certain et pour d'autre jamais eu de serviettes durant la durée du séjour
- il faut ajouter que partout dans l'hôtel des odeurs de fosses septiques, odeurs d'égouts nauséabonds viennent encore un peu plus vous rappeler que vous vous êtes bien fait avoir
- l'hôtel étant situé à flanc de colline, il faut compter environ 10 minutes de montée assez éprouvante pour accéder à sa chambre (chambre n°805-et 816) compter 298 marches, un

funiculaire de fortune est bien prévu mais en panne/hors service une fois sur deux
- sans compter les bruits nocturnes de la chambre N°815, musique à fond et pourtant visite du gardien à plusieurs reprises
- hygiène déplorable, personnel méprisant (on vous rie littéralement au visage quand vous avez un problème), nous avons tous été malade malgré des précautions prises du type pas d'eau du robinet, pas de crudités, pas de glaço