

VÉLO CLUB FÉCAMPOIS CYCLOTOURISME

Siège social : : Office des Sports, 3 rue Henri Dunant 76400 FECAMP



Fécamp, le 04 Juillet 2019

Lettre recommandée A.R.

Village Vacances Les Chênes Verts

1, Chadin

17350 SAINT SAVINIEN

Madame la Directrice,

Du dimanche 23 Juin au dimanche 30 Juin dernier, un groupe de cyclos du Vélo Club Fécampois Cyclotourisme à séjourné dans votre établissement en 1/2 pension. En temps qu'organisatrice de ce déplacement plus particulièrement chargée de la partie « Logement ,restauration » et faisant partie de ce groupe je me dois de vous dire tout mon mécontentement quant aux désagréments subis durant ce séjour.

Comme j'ai pu déjà vous le faire de vive voix je vous rappelle une partie (car je vais surement en oublier tant ils ont été nombreux) de ces dysfonctionnements qui concernent la restauration et le service principalement:

Dès le soir de notre arrivée nous avons tout de suite constaté que les « rations » ,car on peut parler de rations, étaient insuffisantes. Le lundi alors que nous avons convenu d'un commun accord à cause de la canicule annoncée l'heure du petit déjeuner (7h30) , nous avons attendu une demi-heure devant la porte du restaurant restée fermée avant que le coorganisateur du groupe ne prenne l'initiative de vous téléphoner pour vous signaler le fait et de nouveau nous dûmes attendre encore une demi-heure pour voir arriver un jeune homme en remplacement de la titulaire défaillante. Avouez que pour un début..... ça ne commençait pas très bien....

Ce même jour au retour de notre sortie vélo par plus de 35° degrés, nous apprenions que suite à des travaux dans le quartier, une rupture de la canalisation d'eau s'était produite et que le service ne serait rétabli que tard dans la soirée. De ce fait, nous avons été dîner sans pouvoir prendre de douche dans une situation dès plus inconfortable. Je veux bien que vous n'y soyez pour rien bien sur mais nous « Payants » nous avons subi

Au niveau qualité de la restauration et du service à table, nous avons eu vraiment l'impression d'avoir à faire à de simples débutants . Je ne doute pas que ces jeunes soient pleins de bonne volonté, mais ils manquent cruellement de professionnalisme . Au service , ils étaient incapables de répondre à nos interrogations , quand à la cuisine ce fut un véritable désastre, pour exemple on nous a servi 3 fois du porc , 2 fois du canard, une fois des pâtes froides et le comble le vendredi du poisson pas cuit qui a du retourner pour certains trois fois en cuisine.....et j'allais oublier ,tout ça dans des proportions trop insuffisantes. Pour imager mes propos, je dirai que je ne suis pas sur que la purée qui accompagnait la cuisse de canard ne se soit sentie perdue dans une cuiller à soupe. Pour couronner le tout, nous nous servions de couverts cabossés indignes des joyeuses colonies de vacances de Pierre Perret....

VÉLO CLUB FÉCAMPOIS CYCLOTOURISME

Siège social : : Office des Sports, 3 rue Henri Dunant 76400 FECAMP



Et c'est pas tout, et c'est pas tout !

Car le jeudi soir, toujours à cause des travaux et toujours à notre retour de pédalage sous la canicule nous apprions que cette fois c'est l'électricité qui était coupée jusqu'à une heure indéterminée et que de ce fait, le dîner serait perturbé.....En fait le courant a été rétabli vers 18h00 pendant que le cuisinier prenait un bain à la piscine et on nous servait ce soir là au dîner une salade très légère que même un escargot aurait trouvée insuffisante et sans aucune entrée. Si encore une fois nous comprenons que vous n'êtes pas la cause de ce problème, il n'en reste pas moins qu'à 18h00 on a encore le temps de faire quelques emplettes à la supérette du coin , d'acheter par exemple quelques œufs si en nombre insuffisant à la cuisine pour faire pourquoi pas une omelette... ou autre . Je vous rappelle aussi que nous sommes des cyclos et que nous avons besoin pour pratiquer notre discipline d'une nourriture consistante. Je me permet de vous rappeler que parmi nous figuraient aussi 2 personnes qui prenaient uniquement les repas au restaurant et que tout de même ce repas frugal leur a été facturé 18,50€ par personne. Tout cela bien sur sans un mot d'excuse de votre part , laissant ce jeune personnel seul face à nos reproches

Je terminerai enfin mon énumération par le bouquet final du dimanche matin au petit déjeuner où arrivant comme nous l'avons fait toute la semaine à 7h30, il nous a été indiqué d'une façon revendicative que pour nous le petit déjeuner était à 8h00..... Et pour quelle raison? Surement la présence d'un groupe beaucoup plus nombreux que nous, j'imagine . Toujours est-il que notre dernier petit –déjeuner a été pris dans une pagaille indescriptible et inimaginable au milieu de laquelle la seule personne chargée de ce petit –déjeuner essayait de surnager.

J'avais envie de dire à ce moment là aux nouveaux arrivants : **Courage, Fuyez !!!**, mais bon, à entendre leurs premières réactions je pense que cela n'a pu se passer non plus sans problème.

Tout ça également pour vous dire que la gestion de cet établissement est à revoir entièrement et la dernière preuve est que dès notre retour en regardant d'un peu plus près la facture je me suis aperçu que les 21 paniers repas pris le mardi ne nous ont pas été facturés.

Dans un premier temps , je vous demande la facturation de ces paniers repas et dans un deuxième, un geste commercial important vu les préjudices subis en tenant compte également que tout ceci a pesé sur l'ambiance du groupe qui gardera forcément un très mauvais souvenir de son passage aux Chênes Verts » soyez en sure.

J'espère en tous cas que vous prendrez en compte toutes ces observations rapidement et qu'elles vous seront profitables pour l'avenir, un avenir que personnellement je vois très sombre si aucune correction n'étaient opérées.

Attendant une réponse rapide, je vous prie Madame, de bien vouloir accepter l'expression de mes sentiments distingués.

Mme Annie Hauberdon

P.S. : Je vous précise que j'envoie également à Cap-France une lettre de réclamation à laquelle je joint une copie de ce courrier

VÉLO CLUB FÉCAMPOIS CYCLOTOURISME

Siège social : : Office des Sports, 3 rue Henri Dunant 76400 FECAMP



Fécamp, le 04 Juillet 2019

Lettre recommandée A.R.

Fédération Cap-France

28, place St Georges

75009 PARIS

Objet: Réclamation pour centre de Vacances non conforme à la description

Madame, Monsieur

Suite à un séjour passé au Manoir de Kérallic de Plestin les Grèves l'an dernier, qui s'est révélé extrêmement positif, nous avons décidé cette année du 23 au 30 Juin dernier de renouveler notre confiance à « Cap-France » pour établir « notre camp de base » en 1/2 pension aux Chênes Verts de St Savinien Charente Maritime.

Dès le premier repas j'ai pu constater l'amateurisme du personnel en salle et en restauration. Je vous invite d'ailleurs à prendre connaissance de la lettre de réclamation que j'ai adressé à ce centre que vous trouverez jointe à ce courrier.

En qualité de vendeur, je pense que vous êtes dans l'obligation de vous assurer de la véracité des informations que vous proposez avant de les transmettre à la clientèle et que vous êtes responsable de la bonne exécution des prestations proposées.

Ainsi , je souhaiterais que vous nous aidiez à trouver un compromis aimable avec « les Chênes Verts » et obtenir une indemnisation pour les préjudices subis, conformément à l'article L211-17 du Code du Tourisme.

Dans l'attente d'une réponse rapide et favorable de votre part, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations les meilleures

Mme Annie Hauberdon

Secrétaire du V.C.F.C.

Pièce jointe : copie du courrier adressé ce jour « Aux Chênes Verts »